



POSGRADOS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RPC-50-30-No.503-2019

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

INFORME DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE CRÉDITOS E INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CORPORACIÓN CENTRO PERÍODO 2016-2020

AUTOR:

ROSERO CHAQUINGA BYRON DAVID

DIRECTOR:

FAUSTO LIBNI CAÑIZARES ZÚÑIGA

QUITO - ECUADOR
2021

Autor/a:



Byron David Rosero Chaquinga

Ingeniero en Finanzas

Contador Público - Auditor

Candidato a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

broseroc1@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Fausto Libni Cañizares Zúñiga

Ingeniero en Administración de Empresas

Magíster en Administración y Marketing

fcanizares@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

ROSERO CHAQUINGA BYRON D.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE CRÉDITOS E INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN CENTRO PERÍODO 2016 AL 2020

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro para impulsar el crecimiento de la economía ecuatoriana ha desarrollado productos y servicios financieros innovadores e incluyentes; siendo parte de las instituciones financieras que conceden beneficios al momento de otorgar créditos de consumo productivos, comerciales y microcrédito a los pequeños y medianos comerciantes y productores.

La actual crisis económica derivado de la pandemia del COVID-19, ha ocasionado un considerable crecimiento en la tasa de morosidad de pago de créditos; así como, en las actividades del área de recuperación de cartera; es por esto que se origina la importancia de examinar la eficacia del proceso de recuperación de cartera de la entidad financiera con el fin de establecer la mejor estrategia sobre el uso de los recursos humanos, materiales y económicos. Además, se ha reconocido la incidencia directa que tiene la demanda de créditos sobre la rentabilidad.

En la institución financiera existe una deficiente formación del personal del área de recuperación de cartera, ocasionando el incumplimiento en las metas y logros establecidos, y poniendo en riesgo la liquidez de la misma.

Palabras Clave: Instituciones financieras, demanda de créditos, rentabilidad, morosidad de pago, cartera vencida y recuperación de cartera.

ABSTRACT

In order to support and boost Ecuadorian economic growth, the financial institution Corporation Centro has developed innovative and inclusive financial programs for small and medium sized businesses, where customers have access to all benefits and perks at the moment the credit line is approved.

As a result of the on-going worldwide economic crisis caused by COVID-19, we have witnessed an exponential increase in repayment lateness from our borrowers. This unique situation has translated into increased efforts in our collections department and this is where re-assessing the efficiency of our collections process becomes vital for our institution; it is key to establish a solid and sustainable strategy to get the greatest benefit from our human, financial and material resources. In addition, analyzing our collections process and techniques has revealed the direct correlation between loans demand and our profitability.

Unfortunately, there are training needs and communication gaps that have affected negatively the performance of our collections department, as a result, established targets are not met and our cashflow is compromised.

Keywords: Financial institutions, credit loan demand, profitability, repayment lateness, collections and overdue debt.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DETERMINACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
2.1 Formulación del problema general	2
2.1.1 Problemas específicos	3
2.2 Justificación Teórica	3
2.3 Justificación práctica	4
2.4 Objetivos de la investigación	4
2.4.1 Objetivo general	4
2.4.2 Objetivos específicos	5
III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
3.1 Marco conceptual	5
3.2 Bases teóricas	16
IV. METODOLOGÍA	25
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
5.1 Aplicación y análisis de la encuesta	26
5.2 Análisis del Estado de Resultados e indicadores financieros	36
5.2.1 Análisis horizontal del Estado de Resultados	36
5.2.2 Análisis de los indicadores financieros	38
5.3 Propuesta que permita mejorar el otorgamiento de créditos	43
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 1: Esquema de causa y efectos impactos asociados a deudores	3
Tabla 2: ICP	12
Tabla 3: Esquema de calificación de la Unidad de Riesgos	13
Tabla 4: Tasas de mora	14
Tabla 5: Segmentación por activos	18
Tabla 6: Segmentación de cooperativas	18
Tabla 7: Estrategias de mejora	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Págs.
Figura 1: Requisitos para la obtención de un crédito de consumo ordinario	20
Figura 2: Requisitos para la obtención de un crédito consumo prioritario	21
Figura 3: Requisitos para la obtención de un crédito consumo prioritario colateral	22
Figura 4: Requisitos para la obtención de un microcrédito	23
Figura 5: Tipos de crédito	27
Figura 6: Créditos con mayor morosidad	28
Figura 7: Tasas de interés	28
Figura 8: Plazo crédito de consumo	29
Figura 9: Requisitos respaldan un crédito	29
Figura 10: Mecanismos de cobranza	30
Figura 11: Capacitación recuperación de cartera	30
Figura 12: Índice de morosidad	31
Figura 13: Segmento de cartera	31
Figura 14: Promedio de morosidad	32
Figura 15: Intereses por mora créditos vencidos	32
Figura 16: Proceso recuperación de cartera	33
Figura 17: Acuerdo de pagos recuperación de cartera	33
Figura 18: Programas informáticos recuperación de cartera	34
Figura 19: Factores socioeconómicos incumplimiento de pago	34
Figura 20: Provisión cuentas incobrables	35
Figura 21: Recuperación cartera vencida	36
Figura 22: Estado de Resultados	36
Figura 23: Variaciones del Estado de Resultados	37
Figura 24: Indicadores financieros	38
Figura 25: Principales Cuentas Variación	39
Figura 26: Activos	40
Figura 27: Patrimonio técnico	40
Figura 28: Depósitos	41
Figura 29: Participación depósitos	41
Figura 30: Cartera Bruta	42
Figura 31: Liquidez	42
Figura 32: Solvencia	43

I. INTRODUCCIÓN

El crédito es una operación de financiación, por lo que también se le considera “alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro”. La palabra deriva del latín *creditus*, que significa ‘confianza’, razón por la cual, un crédito es el derecho de negociación de acuerdo mutuo, que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada más el interés que se genere en el tiempo pactado. El crédito es distintivo de dinamismo de la economía lo cual permite mejorar los niveles de bienestar de la economía. como un modelo alternativo de desarrollo empresarial equilibrando el capital con el trabajo, con enormes posibilidades de desarrollo.

En América Latina se han evidenciado crisis económicas profundas con evidentes secuelas en los sistemas sociales, mercados financieros mostraron una fuerte inestabilidad y los riesgos de insolvencia se generalizaron por toda la región; las Cooperativas de ahorro y crédito no fueron entidades ajenas a ésta crisis, sin embargo hay que reconocer que el mayor grado de afectación lo sufrieron los bancos, lo cual ocasionó que las Cooperativas de ahorro y crédito aumenten su participación en el mercado ocupando espacios de otros competidores. Es evidente la penetración de las cooperativas a nivel de América Latina y se avizora su evolución e incremento en el tiempo. (Coque, 2002)

El cooperativismo ecuatoriano ha jugado un papel transcendental para el progreso y desarrollo económico financiero del país, siendo de vital importancia establecer políticas y procedimientos de gestión para fortalecer la estructura organizacional en el ámbito de valorar el rol del trabajador en los procesos productivos, y el funcionamiento operativo para el logro de los objetivos institucionales, todo esto relacionado con los principios de este sector financiero.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es la entidad técnica que supervisa y controla las organizaciones que conforman la economía popular y solidaria, cuenta con autonomía administrativa y financiera; así como, personalidad jurídica de derecho público. Las acciones de la SEPS están dirigidas a la obtención de un mayor desarrollo, estabilidad, solidez y adecuado funcionamiento en el sector económico popular y solidario.

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; que propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y que tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. El 5 de junio de 2012, la SEPS inicia sus funciones como una entidad técnica de supervisión y control que busca el desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento de las organizaciones de este importante Sector de la economía, así como el bienestar de sus integrantes y la comunidad en general.

La economía social y solidaria está basada en valores humanos y principios de solidaridad, que propugnan el reconocimiento de la otra persona como fundamento de la acción humana y eje de la renovación de la política, la economía y la sociedad. Incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos, así como a movimientos ciudadanos orientados a democratizar y transformar la economía. (Coraggio, 2008, pág. 3).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro al gestionar sus productos y servicios con los socios de medios y bajos ingresos; al entregar préstamos se exponen al riesgo de no percibir los ingresos que se denomina cuotas dentro del plazo acordado con el socio, derribando en morosidad; el cual se constituye en el factor más importante que debe afrontar la institución financiera lo que comúnmente llámanos riesgo de crédito, afectando a la rentabilidad y además a la liquidez institucional. Este estudio comprende un análisis entre los años 2016 y 2020 se evidencia que el incremento en las provisiones para créditos conlleva a una reducción de la rentabilidad y que la demanda de créditos influye directamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

II. DETERMINACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

2.1 Formulación del problema general

¿Cuál es la incidencia de la demanda de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro en base a la rentabilidad?

2.1.1 Problemas específicos

2.1.1.1 ¿La tasa de morosidad afecta el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro concernientes a la gestión de riesgos?

2.1.1.2 ¿La cartera improductiva está relacionada con la morosidad, rentabilidad y liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro?

2.1.1.3 ¿La manera que incide en los niveles de eficiencia y eficacia en el otorgamiento de créditos?

2.2 Justificación Teórica

La pandemia del COVID-19 ha generado una crisis sanitaria y humanitaria a nivel mundial sin precedentes, agravando el contexto económico existente en este último siglo.

El Estado cumple un rol primordial para enfrentar esta pandemia y proteger la economía y la cohesión social, donde el mercado queda en segundo plano frente a las acciones a tomar sobre este problema mundial. Los esfuerzos por combatir estas crisis que afecta a la salud y bienestar de las personas, y directamente a la economía del país, deben ser propuestos y dirigidos por el estado y con el apoyo incondicional de la sociedad en su conjunto.

La crisis económica y social generará los siguientes impactos sobre la base de asociados y deudores de la cooperativa:

Tabla 1: Esquema de causa y efectos impactos asociados a deudores

Causas	Pérdidas de empleo importantes. Indicadores superiores al 12%	Destrucción del tejido empresarial. Quiebras masivas especialmente MICROEMPRESAS	Utilización de ahorros y mayor demanda de efectivo por los socios.
Efectos	Menor demanda de productos y servicios.	Pérdidas patrimoniales aumento de la pobreza	Cambios en la gestión de Riesgos.

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

2.3 Justificación práctica

La investigación basada en la demanda de créditos y su incidencia directa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, constituye un instrumento fundamental para definir estrategias que ayuden a mejorar el área de créditos de esta institución financiera, y contribuyan a optimizar sus recursos y procedimientos para alcanzar las metas propuestas.

Con el fin de regular y controlar las prácticas y actores que conforman la economía popular y solidaria, de tal manera que se minimice el riesgo sobre los ahorros públicos de los cooperativistas y los recursos de las instituciones financieras, la Asamblea Nacional expidió la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario publicado en Registro Oficial 444 de 10 de mayo de 2011 y reformado el 23 de octubre de 2018. Además, para proteger la sostenibilidad del sistema financiero, asegurar los niveles de liquidez para el desarrollo económico nacional y regular el sistema monetario financiero, se expidió el Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 332 de 12 de septiembre de 2014.

Actualmente, nuestro país y a nivel mundial se enfrenta a una complicada crisis sanitaria derivada de la emergencia sanitaria, de forma que la participación activa y adecuada de todos quienes conforman la sociedad y estado, cumpliendo un papel relevante las instituciones financieras para apoyar en el surgimiento del sector productivo. Esta investigación establece un mecanismo importante que permite maximizar la demanda de créditos y ayudará a otorgar créditos de manera segura, maximizar su rentabilidad, los mismos que ayudan a diversificar sus productos o servicios.

2.4 Objetivos de la investigación

2.4.1 Objetivo general

Examinar la incidencia de la demanda de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro en el período 2016 al 2020.

2.4.2 Objetivos específicos

1. Examinar la tasa de morosidad de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro e identificar el impacto económico.
2. Evaluar la situación financiera sobre la morosidad, rentabilidad y liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.
3. Formular una propuesta que permita mejorar el otorgamiento de créditos.

III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Marco conceptual

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS): Organismo ecuatoriano que supervisa, regula, controla y monitorea a las instituciones y actores que conforman el sector de la economía popular y solidaria.

Cooperativa de ahorro y crédito: Son entidades financieras legalmente constituidas y conformadas voluntariamente por personería natural o jurídica, las mismas que están establecidas y reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Su actividad principal es la intermediación financiera, desempeñándolo con fiel responsabilidad con sus socios, clientes o terceros. Además, se rigen por la normativa y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Avalúo: Es la estimación del valor comercial de un inmueble o artículo reflejado en cifras monetarias por medio de un dictamen técnico imparcial, a través de sus características físicas, de uso, de investigación y el análisis de mercado, tomando en cuenta las condiciones físicas y urbanas del inmueble.

Cartera por vencer: Corresponde al saldo total neto de la cartera de crédito, la cual está al día en el pago de las obligaciones de la entidad financiera.

Cartera vencida: Corresponde al saldo del capital de la cartera de crédito, la cual tiene retrasos en el pago de las obligaciones de la entidad financiera.

Cartera que no devenga intereses / reclasificada: Corresponde al saldo del capital pendiente de pago menos el valor de la cartera vencida.

Cartera improductiva: Corresponde a la suma del valor de la cartera que no devenga intereses y el valor de la cartera vencida.

Comité de crédito: Corresponde a los órganos colegiados, cuyo fin es vigilar y controlar el proceso crediticio y la toma de decisiones para esta actividad; así como, la calidad de la cartera crediticia.

Comité de morosidad: Corresponde a una junta técnica que tiene como fin examinar de forma minuciosa los socios que incurren en mora, considerando las principales variables de riesgo.

Contrato de crédito / adhesión: Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al socio y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

Crédito: Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de estos.

Crédito de consumo: Corresponden a los créditos concedidos a las personas naturales, bajo relación de dependencia o que perciban un sueldo mensual, cuyos créditos tengan como objetivo la compra de bienes de consumo o prestación de servicios, los cuales serán pagados con sus sueldos, remuneraciones u otros ingresos fijos.

Estrategia de gestión de riesgos de crédito: Corresponde a las actividades a ejecutarse para la minimización del riesgo de crédito de la entidad, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Exposición al riesgo de crédito: Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

Excepciones: Corresponde a las situaciones presentadas por parte del beneficiario del crédito para la aprobación del otorgamiento del crédito, mismas que no afecten al pago oportuno de la obligación contraída.

Garantía: Corresponde a la obligación contraída por parte de un tercero para asegurar la obligación generada por el otorgamiento de un crédito al beneficiario.

Garantías adecuadas: Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:

1. **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad.
2. **Garantía quirografaria:** Es otra manera de decir “crédito a sola firma”, es decir, que en este caso el solicitante del préstamo compromete su firma, su honor y su nombre.
3. **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
4. **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
5. **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
6. **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

Incumplimiento: No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.

ICP: Índice de Comportamiento de Pagos.

Informe de riesgos calificación baja: Probabilidad de incumplimiento muy baja, (0.5%) flujo de efectivo sólido y presenta suficientes ingresos para cumplir con la obligación, tiene buen score, buen ICP en la cooperativa (no indispensable), bajo nivel de

endeudamiento, patrimonio y garantías duplican monto solicitado y además existe un ambiente de crecimiento en el sector al que pertenece (no indispensable).

Informe de riesgos calificación media baja: Probabilidad de incumplimiento baja, (3%) flujo de efectivo cubre el compromiso de la obligación, bajo nivel de endeudamiento y presenta garantías apropiadas; sin embargo, podría presentar problemas históricos en el comportamiento de pagos o no tener un patrimonio muy alto respecto de monto solicitado o tener una contracción del sector económico al que pertenece o no tener fuertes garantías.

Informe de riesgos calificación media: Existe una probabilidad de incumplimiento de hasta un 10%. Existe una apretada liquidez para cumplir con la obligación con la cooperativa o el socio presenta un nivel de endeudamiento medio alto o su carácter de pago no es bueno o su patrimonio es bajo o no presenta garantes muy solventes o existe recesión en el sector económico que aplica.

Informe de riesgos calificación media alta: La probabilidad de incumplimiento es mayor al 10%, presenta problemas de liquidez o problemas de solvencia o sus garantías no justifican monto solicitado o presenta sobreendeudamiento o el sector al que aplica se encuentra en crisis.

Informe de riesgos calificación alta: Probabilidad de incumplimiento es mayor al 50%, serios problemas de liquidez o tiene al menos 2 de los siguientes ítems: sobreendeudamiento, bajo patrimonio, garantías débiles, bajo score, bajo ICP, inminente crisis del sector al que aplica.

Mercado objetivo: Corresponde al segmento de la economía nacional, al que la cooperativa apunta para la colocación de sus recursos materiales y humanos, y a quienes ofrecer sus servicios y recursos financieros.

Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a 100 000 USD, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados

por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Micro Score: es una herramienta web de mitigación de riesgo crediticio, que permite obtener un score para una solicitud de crédito.

Nivel de aprobación: Es el proceso mediante el cual se analiza la información entregada por parte de terceros, para la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito.

Pagaré: Corresponde a un documento que contiene una promesa incondicional de pago.

Perito: Es una persona reconocida como una fuente confiable de un tema, técnica o habilidad cuya capacidad para juzgar o decidir en forma correcta, justa o inteligente le confiere autoridad y estatus por sus pares o por el público en una materia específica.

Plazo crediticio: Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante, hasta el pago del último dividendo.

Políticas de crédito: Corresponden a normas establecidas para regular el otorgamiento de créditos dentro de la institución financiera para el logro de los objetivos institucionales.

Proceso de crédito: Corresponde a las actividades ejecutadas de forma ordenada y secuencial para el otorgamiento de créditos de manera oportuna y ágil.

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

Scoring: Es una aplicación automatizada que ayuda al asesor de crédito a tomar decisiones sobre si aprobar o denegar un préstamo. El scoring parte de una determinada información aportada y recomienda aprobar o no un crédito.

Sujeto de crédito: Corresponden a las personas naturales o jurídicas relacionadas con la institución financiera, quienes cumplen los requisitos determinados por la entidad.

Sustitución de deudor: Corresponde al traspaso de obligaciones del deudor a un tercero, quien demuestre la capacidad de cumplir con las condiciones de pago, presentando las garantías del caso sin aumentar el riesgo de las condiciones originadas con el primer deudor.

Tasa de interés: Corresponde al costo que surge de realizar una operación crediticia, el cual se encuentra expresado en porcentaje frente al capital productivo.

Tecnología crediticia: Corresponde a la fusión de los recursos tecnológicos, humanos y procesos que intervengan en el proceso crediticio.

Base legal: Para el desarrollo de las actividades del sector crediticio y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, se rige a las siguientes normativas:

1. Código Orgánico Monetario y Financiero.
2. Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria y del Sector Financiero.
3. Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria y del Sector Financiero.
4. Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
5. Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

Productos: La cooperativa maneja únicamente los siguientes segmentos:

1. Microcrédito.
2. Consumo.

Créditos de Consumo:

1. Ordinario: Adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

2. Prioritario: compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades productivas.
3. Consolidación de deudas.

Microcréditos:

1. Capital de Trabajo: Tipo de crédito dirigido para financiar los recursos requeridos por el usuario para la operación de un negocio.
2. Para activos fijos: Tipo de crédito dirigido al financiamiento de inversiones que el usuario requiere para el desarrollo de su actividad económica o compra de bienes muebles e inmuebles, como, por ejemplo: Adquisición de maquinaria, equipos o vehículos nuevos o usados; sustitución de maquinaria, equipamientos o vehículos depreciados; compra de locales o mejora de estos; o, consolidación de deudas.

Restricción: El Manual Integral de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, establece que la Institución no concederá crédito en los siguientes casos:

1. No se concederá cuando se sospeche vinculación del socio o cliente con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópica.
2. No se concederá crédito a personas que reflejen castigos o demandas Judiciales vigentes en el Sistema de información Crediticia Buro.
3. No se concederá crédito a personas que tengan juicios coactivos vigentes con entidades del estado.
4. No se concederá crédito a personas con registros vigentes en la Función Judicial por juicios de: pagares, letras de cambio, dinero, estafas, robo.
5. No se concederá a personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.
6. No se concederán a organizaciones políticas.
7. No se concederán a empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías y Seguros o en proceso de liquidación.
8. No se financiará a abogados, religiosos, gestores de cobranza, guardias de seguridad, domésticas que no se encuentren afiliadas y otras actividades que considere la unidad de riesgos.
9. No se concederán a sectores económicos de influencia, que se considere de alto riesgo, determinado mediante un análisis por el departamento pertinente (unidad de riesgos).
10. No se entregará créditos a personas naturales que mantuvieren cuentas corrientes cerradas no rehabilitadas en el sistema bancario a la fecha de la solicitud.
11. No se concederán créditos a personas cuya residencia comercial, domiciliaria y laboral se encuentren fuera de la zona de injerencia de la cooperativa. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, 2020, pág. 9 y 10)

ICP: Para las renovaciones de créditos se aplicará el Índice de Comportamiento de Pagos bajo los siguientes parámetros:

Tabla 2: ICP

ICP	Consideraciones
0% al 15 %	Aumenta monto
15% al 20%	Mantiene monto
20% al 25%	Disminuye monto
Mayor al 25%	No renovar

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Sujetos de crédito: El Manual Integral de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, establece lo siguiente para los sujetos calificados para acceder a un crédito y de garantía:

- 1. Sujetos calificados para acceder al crédito en COOP CENTRO LTDA.:** Son sujetos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP CENTRO LTDA., todas las personas naturales o jurídicas, hombres o mujeres que sean trabajadores asalariados, rentistas, jubilados o propietarios de negocios, independientes, comerciantes mayoristas o minoristas que realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, producción cuyo domicilio laboral o comercial esté dentro del área de cobertura geográfica de las agencias u oficinas de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOP CENTRO LTDA; los mismos que deben cumplir las siguientes características:
 1. Ser socio de la COOP CENTRO LTDA.
 2. Ser mayores de 18 años y no ser mayor a la suma de la edad actual, más el plazo del crédito, que no supere el límite de edad establecido en la póliza de desgravamen, con capacidad legal para contratar (personas naturales).
 3. Tener su actividad económica generadora de ingreso en un lugar fijo o contar con estabilidad domiciliaria, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
 4. Mantener un ahorro promedio referencial según las condiciones del producto de crédito a solicitar.
 5. No constar como deudor, codeudor o garante en mora en el sistema financiero nacional y comercial.
 6. Tener capacidad de pago y endeudamiento.
 7. Antigüedad en el negocio mínimo 12 meses en caso de microcrédito.
 8. Estabilidad laboral de 12 meses caso de créditos de consumo.
 9. Nacionalidad ecuatoriana.
 10. Personas extranjeras, nacionalizadas o residentes.
- 2. Sujetos de garantía:** Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores independientes o dependientes. Un garante personal debe cumplir:
 1. Encontrarse en iguales o mejores condiciones del deudor.
 2. Demostrar tener solvencia económica para asumir el pago del préstamo de su garantizado, si fuera el caso.

3. Demostrar debidamente sus ingresos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, 2020, pág. 11 y 12)

Informe Unidad de Riesgos: El informe de la Unidad de Riesgos será analizado en todo su contexto, para una toma de decisión por el nivel correspondiente y se basará en el siguiente esquema de calificación:

Tabla 3: Esquema de calificación de la Unidad de Riesgos

Tipo de riesgo	Consideración	Criterio
Baja	Recomendado	Aprobar
Media Baja	Recomendado	Aprobar
Media	Recomendado	Aprobar
Media Alta	No Recomendado	Decisión Comité
Alta	No Recomendado	Decisión Comité

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Acta de aprobación: El Manual Integral de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, establece que lo siguiente:

La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Fecha, hora y responsables.
2. Descripción de las solicitudes de crédito presentada, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de plazo, monto y tasa con la que se aprobó la operación de crédito.
3. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
4. Firmas de los participantes de acuerdo la cédula de identidad. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, 2020, pág. 16)

Acreditación de crédito: El valor de los préstamos concedidos por la Institución se realizará de la siguiente manera:

1. Acreditación vista.
2. Cheque.
3. Transferencias.
4. Dinero electrónico.

El Manual Integral de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, establece las siguientes definiciones:

Garantías adecuadas: La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio. La garantía es un elemento del crédito que mejora la condición de riesgo crediticio, pero no es un factor determinante para su concesión, en consecuencia, se exigirán las garantías adecuadas al riesgo crediticio; no obstante, no se otorgarán operaciones basándose exclusivamente en la garantía.

Cobertura mínima de garantía: En ningún caso será menor al 140% del valor de crédito solicitado.

Garantías personales (solidarias): Las garantías personales siempre serán solidarias, a fin de permitir, en el caso de mora la exigibilidad de la operación a todos los deudores solidarios.

Garantía prendaria: La garantía prendaria podrá constituirse sobre, vehículos y/o maquinarias. Para su legal constitución se elaborará el respectivo contrato, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

Gravamen en prendas de vehículos: Para la constitución de una garantía prendaria, el bien deberá estar libre de todo gravamen, y deberá acreditarse satisfactoriamente su propiedad, no se aceptan prendas sobre vehículos que no se encuentren debidamente realizado la transferencia de dominio en el SRI y registrados en la ANT.

Garantías hipotecarias: La garantía hipotecaria se constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., que se encuentren ubicados en la zona de influencia de la Institución. Su legalización se realiza a través de escritura pública debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

Fijación de tasas: La fijación de tasas de interés se sustentará en una metodología de cálculo que considere los costos de captación y demás gastos en que incurre la Institución, sin sobrepasar los máximos legales fijados por el Banco Central del Ecuador.

Tasas de mora: Las operaciones de crédito de que incurran en mora se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amorticen por dividendos, y sólo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (1.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de esta en función de la siguiente tabla: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, 2020)

Tabla 4: Tasas de mora

Días de retraso hasta el día de pago	Recargo por morosidad hasta
0	0%
1 – 15	5%
16 -30	7%
31 – 60	9%
Más de 60	10%

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Garantía quirografaria: Se emitirán créditos sobre firmas del titular, de conformidad a la matriz de productos siempre cuando la determinación su solvencia y capacidad de pago sirva de respaldo de la operación.

Avalúo de la prenda vehicular: Todos los vehículos que vayan a ser ingresados a comité de crédito deben tener su respectivo avalúo sean créditos nuevos o renovaciones el mismo que tiene que ser realizado por un perito calificado y aprobado por el Consejo de Administración.

Financiamiento en función de avalúo de prenda: La cooperativa financiará hasta el 70% del valor de realización del avalúo del vehículo en caso de usados y el 70% en función de la factura en caso de nuevos.

Año de fabricación de vehículos para constitución de prenda: La cooperativa, recibirá como garantía vehículos con un máximo de 5 años a la fecha de concesión.

Seguro para vehículo en caso de prenda: La cooperativa recibirá como garantía prendaria, solamente vehículos que posean seguro.

Art 48. Registro de prendas de vehículos en ANT: Todas las prendas de vehículos constituidas a favor de la cooperativa deben estar debidamente registradas en la Agencia Nacional de Transito, caso contrario no se puede realizar el proceso de aprobación.

Gravamen en hipotecas: Para la constitución de una garantía hipotecaria, el bien deberá estar libre de todo gravamen y/o prohibición, debiendo acreditarse satisfactoriamente su propiedad.

Avalúo de hipotecas: Todos los bienes inmuebles que vayan a ser ingresados a comité de crédito deben tener su respectivo avalúo, el mismo que tiene que ser realizado por un perito calificado y aprobado por el Consejo de Administración. En caso de renovaciones se realizará un nuevo avalúo siempre y cuando hubiere pasado 4 años desde el ultimo avalúo o si alguno de los niveles de aprobación lo solicitará.

Garantías autoliquidables: Este tipo de garantía se constituirá en función de los DPF(S) vigentes del socio de la cooperativa, o de un tercero, en función de los límites institucionales, si el crédito contraído cae en morosidad automáticamente se liquida la póliza.

3.2 Bases teóricas

Creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: La SEPS se creó en el 2012, generando un cambio sistémico en el sector económico financiero del país, ya que todo lo concerniente a las organizaciones que conforman la economía popular y solidaria fue centralizada en esta nueva institución. Este cambio, permitió la depuración de este sector para conocer con certeza el número de cooperativas, asociaciones y organizaciones que la conforman; así como, reconocer sus actividades, funcionamiento, activos y ubicación exacta en el territorio nacional. Esta transición, ha sido primordial para dinamizar la economía ecuatoriana y sobre toda la del sector económico popular y solidario.

Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario: El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está conformado por cooperativas de ahorro y crédito, sociedades cooperativas, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, y entidades asociativas o solidarias. La ley que prevalece para este sector económico, está relacionada con la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera. Se encuentran bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario.

En el registro oficial 444 de 11 de mayo de 2011, se creó con el fin de fomentar y fortalecer a la economía popular y solidaria, fomentando objetivos del SUMAK KAWSAY, como es la búsqueda del buen vivir y el bien común donde se incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. La economía popular y solidaria desarrolla procesos de producción, intercambio, comercialización y financiamiento para satisfacer necesidades económicas sociales y culturales con sentido comunitario; privilegiando al ser como factor esencial.

Por tanto, éste Buen Vivir y la satisfacción de las necesidades encuentran en la economía popular y solidaria, o socioeconomía solidaria unos posibles instrumentos y herramientas para conseguir sus logros propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado. Además, se afirma que la economía “Es social porque vuelve a unir producción y reproducción, al producir para satisfacer de manera más directa y mejor las necesidades acordadas como legítimas por la misma sociedad” (Coraggio, 2011, pág. 46).

Requisitos para constituir una cooperativa:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito.
2. Informe favorable de la autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario.

Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Segmentación sector financiero popular y solidario:

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 332 de 12 de septiembre de 2014 es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2015)

Tabla 5: Segmentación por activos

	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Responsable: Byron Rosero.

Cooperativas de ahorro y crédito incluidas en este boletín, por segmento 2020:

Tabla 6: Segmentación de cooperativas

	33 cooperativas, de un total de 33 cooperativas
Segmento 1 Mutualista:	4 mutualistas, de un total de 4 mutualistas
Segmento 2:	42 cooperativas, de un total de 42 cooperativas
Segmento 3:	80 cooperativas, de un total de 80 cooperativas
Segmento 4:	161 cooperativas, de un total de 165 cooperativas
Segmento 5:	192 cooperativas, de un total de 215 cooperativas
Total:	512 cooperativas, de un total de 549 cooperativas

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Responsable: Byron Rosero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro durante los años 2016 al 2019, se ubicó en el segmento 3 y posteriormente en el año 2020 ascendió al segmento 2.

Las cooperativas de ahorro y crédito han desempeñado un rol primordial en el progreso y desarrollo económico del país, ya que han apoyado las iniciativas y emprendimientos que ejecutan las pequeñas y medianas empresas con el otorgamiento de créditos y financiamiento a sus negocios o planes de negocio; de esta forma el surgimiento de esta economía a pequeña escala se la debemos a las cooperativas de ahorro y crédito, por cuanto, los bancos no han podido asumir este apoyo financiero a este sector de mercado.

Desde los años 80, las cooperativas de ahorro y crédito; así como, las asociaciones de ahorro cuentan con un sólido apoyo a las pequeñas y medianas empresas, lo cual ha generado un crecimiento en la economía interna; y, ocasionando en sus instituciones financieras, la expansión y diversificación de sus productos financieros que ofrecen. El 80% de los trabajadores ecuatorianos se encuentran laborando en actividades económicas que han sido financiadas por cooperativas de ahorro y crédito o asociaciones de ahorro.

Crédito:

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. La obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados. (Superintendencia de Bancos, s.f.)

El crédito nos ayuda a conocer los niveles de exposición al riesgo y que puedan tomar medidas para minimizar las pérdidas por exposición a dicho riesgo. Es un tema de vital importancia para reguladores, directores de empresas e inversionistas, por los efectos sistemáticos que dicho riesgo puede ocasionar. Los montos de exposición a incumplimiento para una empresa financiera inicialmente se pueden observar por medio de su cartera de créditos. (Caicedo Cerezo, Claramunt Bielsa, & Casanovas Ramón, 2011, pág. 3 y 4)

El crédito es una transferencia de poder adquisitivo, regulado por la tasa de interés determinada por las condiciones del mercado. Cabe señalar que el préstamo es una herramienta indispensable en la economía actual, especialmente en tiempos de crisis, donde ayuda a resolver las necesidades financieras, capaz de cancelar el crédito a corto y largo plazo. (Jimenez, 2017)

En base a lo expuesto, se considera al crédito como una expresión de confianza de la entidad financiera hacia una persona natural o jurídica, donde la entidad ha establecido un riesgo mínimo de morosidad y un alto porcentaje de confianza para el cumplimiento de la obligación contraída, generándose una ganancia por esta transacción.

Crédito Consumo Ordinario: Adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Figura 1: Requisitos para la obtención de un crédito de consumo ordinario

COOP CENTRO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
NOMBRE COMERCIAL	CONSUMO ORDINARIO
SEGMENTO INTERNO	CONSUMO ORDINARIO
BENEFICIARIOS	SOCIOS DE LA COOPERATIVA
DESTINO	COMPRA DE VEHICULOS DE COMBUSTIBLE FOSIL
MONTO	DE \$600 HASTA \$54000
TASA NOMINAL	15,77%
AMORTIZACION	MENSUAL
PLAZOS	MIN 12 M - MAX 60
CUTAS DE GRACIA AL CAPITAL	MAX 1
FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA	3%
BASE DE APORTACIONES MINIMAS	1,5%
RETENCION SOLCA	0,25%
RETENCION TESORO NACIONAL	0,25%
APLICA DESGRAVAMEN	SI
APLICA AHORRO POR CUOTA	SI
SUJETO DE CREDITO	ACTIVIDAD GENERADORA MÍNIMO 12 MESES
	PUNTAJE DE SCORE 750 PUNTOS TITULAR Y GARANTE NUEVOS
	PUNTAJE DE SCORE REFERENCIAL 700 PUNTOS REFERENCIAL EN RENOVACIONES
	NO REFLEJAR CASTIGOS, DEMANDAS JUDICIALES Y VENCIDOS VIGENTES EN EL BURO DE CREDITO EN NUEVOS
	SE ADMITIRÁ VENCIDOS EN EL BURO DE HASTA 30 DÍAS, CON SUS RESPECTIVOS JUSTIFICATIVOS DE PAGO EN SFR, SFNR EN CASO DE RENOVACIONES
	TITULAR CON HISTORIAL NORMAL DE CREDITO EN BURO, SEA BANCOS O COOPERATIVAS MINIMO 6 MESES PARA MEDIR CARÁCTER DE PAGO
	SE ADMITIRÁ VENCIDOS EN EL SICOM DE HASTA \$80 DÓLARES SIN NECESIDAD DE JUSTIFICAR HASTA 60 DIAS, FUERA DE ESTE RANGO SE NECESITA JUSTIFICATIVOS
	NO REFLEJAR JUICIOS VIGENTES EN EL CONSEJO DE LA JUDICATURA POR: PAGARES COMO TITULAR O GARANTE, LETRAS DE CAMBIO, ESTAFAS, ROBO, DINERO, INSOLVENCIAS Y OTRAS QUE TENGA RELACION CON MORAL DE PAGO
	NO REFLEJAR GARANTIAS EN MORA EN EL BURO Y EN LA COOPERATIVA A LA FECHA DE CONCESIÓN
GARANTIAS	QUIROGRAFARIA, PERSONAL, PRENDARIA O HIPOTECARIA
GARANTIAS EN FUNCION DE MONTOS	DE \$600 HASTA 2500 QUIROGRAFARIA
	DE \$2500.01 A \$ 5000 UN GARANTE
	DE \$5000.01 A \$ 10000 UN GARANTE (TITULAR O GARANTE CON CASA PROPIA)
	DE \$10000.01 A \$25000 (TITULAR CON CASA PROPIA +GARANTE CON CASA PROPIA)
	MAYORES A \$25000 GARANTÍA REAL
	SOCIOS CON ICP DEL 0 AL 15% CON MÍNIMO DOS OPERACIONES PREVIAS PODRÁN APLICAR HASTA \$5000 SIN GARANTE CON MAXIMO 3 ACREEDORES
REQUISITOS	SOLICITUD DE CREDITO LLENA CON ESFERO AZUL
	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD Y PAPELETA DE VOTACIÓN LEGIBLE TITULAR / CONYUGE
	PLANILLA DE SERVICIO BÁSICO DEL DOMICILIO DEL ULTIMO MES TITULAR Y GARANTE
	MECANIZADO DEL IESS, TRES ULTIMOS ROLES DE PAGO SELLADOS
	RESPALDOS DE LOS INGRESOS DEL CONYUGE Y GARANTES SI FUERE EL CASO
	COPIA DEL RESPALDO PATRIMONIAL EN CASO DE TENERLO (COPIA PREDIAL ULTIMO AÑO, COPIA DE MATRICULA VEHICULOS, COPIAS DE CONTRATO COMPRA VENTA LEGALIZADOS, TITULOS DE PROPIEDAD, ETC) TITULAR Y GARANTES SI FUERE EL CASO
RENOVACIONES	RENOVACION AL 50% DEL PLAZO CANCELADO

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Crédito Consumo Prioritario: Compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades productivas.

Figura 2: Requisitos para la obtención de un crédito consumo prioritario

COOP CENTRO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
NOMBRE COMERCIAL	CREDI CENTRO
SEGMENTO INTERNO	CONSUMO PRIORITARIO
BENEFICIARIOS	SOCIOS DE LA COOPERATIVA CUYA FUENTE DE INGRESOS MAYORITARIA SEA BAJO RELACION DE DEPENDENCIA
DESTINO	COMPRA DE BIENES, SERVICIOS O GASTOS NO RELACIONADOS CON ACTIVIDADES PRODUCTIVAS/CONSOLIDACION DE DEUDAS
MONTO	DE \$600 HASTA \$54000
TASA NOMINAL	15,77%
AMORTIZACION	MENSUAL
PLAZOS	MIN 12 M - MAX 60
CUTAS DE GRACIA AL CAPITAL	MAX 1
FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA	3%
BASE DE APORTACIONES MINIMAS	1,5%
RETENCION SOLCA	0,25%
RETENCION TESORO NACIONAL	0,25%
APLICA DESGRAVAMEN	SI
APLICA AHORRO POR CUOTA	SI
SUJETO DE CREDITO	ESTAR AFILIADO
	ARRAIGO LABORAL MINIMO 12 MESES
	PUNTAJE DE SCORE 750 PUNTOS TITULAR Y GARANTE NUEVOS
	PUNTAJE DE SCORE REFERENCIAL 700 PUNTOS REFERENCIAL EN RENOVACIONES
	NO REFLEJAR CASTIGOS , DEMANDAS JUDICIALES Y VENCIDOS VIGENTES EN EL BURO DE CREDITO EN NUEVOS
	SE ADMITIRÁ VENCIDOS EN EL BURO DE HASTA 30 DÍAS, CON SUS RESPECTIVOS JUSTIFICATIVOS DE PAGO EN SFR ,SFNR EN CASO DE RENOVACIONES
	TITULAR CON HISTORIAL NORMAL DE CREDITO EN BURO, SEA BANCOS O COOPERATIVAS MINIMO 6 MESES PARA MEDIR CARÁCTER DE PAGO
	SE ADMITIRÁ VENCIDOS EN EL SICOM DE HASTA \$80 DÓLARES SIN NECESIDAD DE JUSTIFICAR HASTA 60 DIAS, FUERA DE ESTE RANGO SE NECESITA JUSTIFICATIVOS
	NO REFLEJAR JUICIOS VIGENTES EN EL CONSEJO DE LA JUDICATURA POR: PAGARES COMO TITULAR O GARANTE , LETRAS DE CAMBIO, ESTAFAS, ROBO, DINERO, INSOLVENCIAS Y OTRAS QUE TENGA RELACION CON MORAL DE PAGO
	NO REFLEJAR GARANTIAS EN MORA EN EL BURO Y EN LA COOPERATIVA A LA FECHA DE CONCESIÓN
GARANTIAS	QUIROGRAFARIA, PERSONAL, PRENDARIA O HIPOTECARIA
GARANTIAS EN FUNCION DE MONTOS	DE \$600 HASTA 2500 QUIROGRAFARIA
	DE \$2500.01 A \$ 5000 UN GARANTE
	DE \$5000.01 A \$ 10000 UN GARANTE (TITULAR O GARANTE CON CASA PROPIA)
	DE \$10000.01 A \$25000 (TITULAR CON CASA PROPIA +GARANTE CON CASA PROPIA)
	MAYORES A \$25000 GARANTÍA REAL
	SOCIOS CON ICP DEL 0 AL 15% CON MÍNIMO DOS OPERACIONES PREVIAS PODRÁN APLICAR HASTA \$5000 SIN GARANTE CON MAXIMO 3 ACREEDORES
REQUISITOS	SOLICITUD DE CREDITO LLENA CON ESFERO AZUL
	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD Y PAPELETA DE VOTACIÓN LEGIBLE TITULAR / CONYUGE
	PLANILLA DE SERVICIO BÁSICO DEL DOMICILIO DEL ULTIMO MES TITULAR Y GARANTE
	MECANIZADO DEL IEES , TRES ULTIMOS ROLES DE PAGO SELLADOS
	RESPALDOS DE LOS INGRESOS DEL CONYUGE Y GARANTES SI FUERE EL CASO
	COPIA DEL RESPALDO PATRIMONIAL EN CASO DE TENERLO (COPIA PREDIAL ULTIMO AÑO, COPIA DE MATRICULA VEHICULOS, COPIAS DE CONTRATO COMPRA VENTA LEGALIZADOS , TITULOS DE PROPIEDAD, ETC) TITULAR Y GARANTES SI FUERE EL CASO
RENOVACIONES	RENOVACION AL 50% DEL PLAZO CANCELADO

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Crédito Consumo Prioritario Colateral: El colateral a los bonos libre de riesgo, es la de mantener la estabilidad del valor que sirve como colateral.

Figura 3: Requisitos para la obtención de un crédito consumo prioritario colateral

COOP CENTRO LTDA. MATRIZ DE PRODUCTO	
NOMBRE COMERCIAL	CONSUMO COLATERAL
SEGMENTO INTERNO	CONSUMO PRIORITARIO
BENEFICIARIOS	SOCIOS DE LA COOPERATIVA ECONOMICAMENTE ACTIVOS
DESTINO	COMPRA DE BIENES, SERVICIOS O GASTOS ,CONSOLIDACION DE DEUDAS
TASA NOMINAL	15,77%
RETENCION SOLCA	0,25%
RETENCION TESORO NACIONAL	0,25%
MONTO	DESDE \$ 600 a \$54000
AMORTIZACION	MENSUAL / VENCIMIENTO(AMORTIZACION AL VENCIMIENTO NO PUEDE SER MAYOR A UN AÑO)
PLAZO	MIN 3 M - MAX 60M
CONDICION RESPECTO AL PLAZO	DEBE COINCIDIR LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL DPF CON LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL CREDITO
APLICA SEG. DESGRAVAMEN	SI
COBERTURA DE FINANCIAMIENTO	HASTA EL 90% DEL DPF(S) EN GARANTIA SI ES MORTIZACION MENSUAL Y EL 80% SI ES PAGO AL VENCIMIENTO
GARANTIAS	AUTOLIQUIDABLE(DPF)
SUJETO DE CREDITO	TENER EL RESPALDO DE UNO O VARIOS DPF(S) VIGENTES
REQUISITOS	SOLICITUD DE CREDITO
	COPIA DE CEDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN A LEGIBLE DEL TITULAR Y CONYUGE
	PLANILLA DE SERVICIO BASICO DEL DOMICILIO Y O NEGOCIO
	POLIZA(S) ORIGINAL ENDOSADA A LA COOPERATIVA
	AUTORIZACION DE ENDOSO FIRMADA POR EL TITULAR DEL DPF
DESEMBOLSO	ACREDITACION CUENTA
CONDICION DEL CREDITO	EN CASO DE MOROSIDAD SE CRUZARÁ LA POLIZA(S) CON EL CREDITO VIGENTE INMEDIATAMENTE

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Microcrédito: Crédito otorgado para financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Figura 4: Requisitos para la obtención de un microcrédito

COOP CENTRO LTDA-MATRIZ DE PRODUCTO			
NOMBRE COMERCIAL	MI CENTRO EMPRESA REINVERSION		
SEGMENTO MICROCREDITO	ACUMULACION SIMPLE		
BENEFICIARIOS	SOCIOS RECURRENTES CUYA FUENTE DE INGRESOS MAYORITARIA PROVENGA DE UN NEGOCIO		
DESTINO	CAPITAL DE TRABAJO, ACTIVOS FIJOS, CONSOLIDACION DE DEUDAS		
MONTO	DESDE \$1001 HASTA \$10000		
TASA NOMINAL	22,50%		
AMORTIZACION	MENSUAL		
PLAZOS	12 - 48 MESES		
CUTAS DE GRACIA AL CAPITAL	MAX 1		
FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA	2%	B. APORTACIONES	1,50%
RETENCION SOLCA	0,25%	RETENCION TESORO NACIONAL	0,25%
APLICA DESGRAVAMEN	SI	APLICA AHORRO POR CUOTA	SI
SUJETOS DE CRÉDITO RECURRENTES	REFERENCIAL 700 PUNTOS		
	NO REFLEJAR INHABILITACION POR CHEQUES PROTESTADOS		
	NO REFLEJAR VENCIDOS, DEMANDAS O CASTIGOS EN BURO DE CREDITO, COMO TITULAR O GARANTE DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES		
	SE ADMITIRÁ VENCIDOS EN EL BURO DE HASTA 30 DÍAS, CON SUS RESPECTIVOS JUSTIFICATIVOS DE PAGO EN SFR, SFNR		
	SE ADMITIRÁ VENCIDOS EN EL SICOM DE HASTA \$80 DÓLARES SIN NECESIDAD DE JUSTIFICAR HASTA 60 DIAS, FUERA DE ESTE RANGO SE NECESITA JUSTIFICATIVOS		
	NO REFLEJAR JUICIOS DURANTE LOS ULTIMOS 12 MESES EN LA FUNCION JUDICIAL RELACIONADOS CON LA MORAL DE PAGO		
	NO TENER PROVIDENCIAS JUDICIALES		
	NO TENER GARANTIAS EN MORA INTERNAS O EXTERNAS A LA FECHA DE CONSECION		
RENOVACIONES RECURRENTES	A PARTIR DEL 30% DEL PLAZO CANCELADO SIN ADELANTOS		
REQUISITOS	ICP DEL 0 AL 15%		
	SOLICITUD DE CREDITO LLENA CON ESFERO AZUL		
	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD Y PAPELETA DE VOTACIÓN LEGIBLE		
	COPIA SERVICIO BÁSICO DEL DOMICILIO Y EL NEGOCIO DEL ULTIMO MES		
	JUSTIFICATIVOS DE INGRESOS TITULAR Y CONYUGE		
	JUSTIFICATIVOS PATRIMONIAL SI LO TUVIERE		
	EN CASO DE APLICAR GARANTE SE SOLICITARÁ LOS MISMOS REQUISITOS		
	MONTOS DE \$1001 A \$5000 GARANTE CON RESPALDO PATRIMONIAL		
	MONTOS DE \$5000.01 EN ADELANTE REQUIEREN QUE EL TITULAR O EL GARANTE TENGA CASA PROPIA, DEBIDAMENTE ACREDITADA NO APLICA DERECHOS Y ACCIONES		
	SOCIOS CON BUEN ICP BASTARÁ CON EL INFORME MICROSCORE, COPIA DE CEDULA /PAPELETA/SERVICIO BÁSICO, TIULARES Y GARANTES, JUSTIFICATIVOS DE INGRESOS ACTUALIZADOS, A PARTIR DE LA TERCERA OPERACIÓN SIMPLE Y CUANDO MANTEGAN LAS MISMAS CONDICIONES DEL CRÉDITO ANTERIOR		
GARANTIAS	PERSONAL, PRENDARIA		
GARANTIAS QUIROGRAFARIAS HASTA \$3000	PUNTAJE MÍNIMO 800 PUNTOS, HISTORIAL EN SFR/SFNR MÍNIMO 15 MESES, ENDEUDAMIENTO SOSTENIDO O DECRECIENTE(MAX 3 ACREEDORES) CASO CONTRARIO APLICA GARANTE		
	PUNTAJE MÍNIMO 800 PUNTOS, HISTORIAL EN SFR/SFNR MÍNIMO 12 MESES, CON VEHICULO DE MAXIMO 5 AÑOS DE ANTIGÜEDAD DEBIDAMENTE ACREDITADO, SE ADMITIRÁ SÓLO MATRICULAS A NOMBRE DEL TITULAR O CONYUGE SIN GRAVAMEN (MAX 3 ACREEDORES)CASO CONTRARIO APLICA GARANTE		
	CON PUNTAJE DE 700 PUNTOS, CON MAS DE 2 OPERACIONES Y UN ICP DEL 0 AL 15%(MAX 3 ACREEDORES)CASO CONTRARIO APLICA GARANTE		
GARANTIAS QUIROGRAFARIAS HASTA \$5000	APLICAN SOCIOS CON MÍNIMO 3 OPERACIONES PREVIAS PUNTAJE DE BURO 850 PUNTOS, NIVEL DE ENDEUDAMIENTO SOSTENIDO O DECRECIENTE(MAXIMO 3 ACREEDORES) CASO CONTRARIO APLICA GARANTE		

Fuente: Manual integral de crédito COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Rentabilidad:

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

La base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad: análisis de la rentabilidad, análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento, y análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma. (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 24)

En sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas.

La rentabilidad es de vital importancia para las empresas es un icono referente de las utilidades. La reducción de costos y la creación de valor nos ayudan a mejorar la participación del mercado. El indicador ROE Y ROA son los principales índices de rentabilidad.

El ROE es el indicador que establece mediante la relación entre el resultado del ejercicio y el patrimonio promedio, es decir el promedio de los valores mensuales del patrimonio registrador al finalizar el ejercicio. A mayor valor de la ratio mejor es el nivel de rentabilidad. Los indicadores de rentabilidad miden la capacidad de una entidad financiera de generar ingresos, mantener una posición competitiva en el mercado, aumentar fondos patrimoniales, La viabilidad de una institución financiera depende de su habilidad para obtener un rendimiento adecuado de sus activos, evitando la erosión del patrimonio producto de la pérdida o disminución en el valor de los activos. La rentabilidad de una entidad financiera puede verse afectada por los costos de sus operaciones, gastos administrativos, cambios en las provisiones constituidas y la capacidad de generar ingresos. Uno de los aspectos más importantes que afecta la rentabilidad de un banco son

sus costos de captación de recursos, ya que esto le permitirá establecer adecuadamente sus tasas activas, las cuales deben ser competitivas dentro de las condiciones de mercado.

Rentabilidad Patrimonio Mide el rendimiento promedio del patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. Se calcula como la razón entre la utilidad neta anualizada y el patrimonio neto promedio. Su fórmula es la siguiente:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad o Pérdida (Cuenta 3402)}}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

Conclusión: La rentabilidad permite analizar y evaluar las ganancias maximizar el patrimonio de los accionistas de la empresa respecto a un nivel dado de la inversión de los dueños a través de un correcto manejo el cual incrementaría sus ganancias.

Rentabilidad Operativa sobre Activo – ROA

Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa. Para los meses diferentes a diciembre su fórmula será:

Ingresos – Gastos Como Ingresos y Gastos pertenecen al grupo de las Cuentas de Flujo, para que su diferencia pueda ser comparada con el Activo Total, que pertenece al grupo de las Cuentas de Stock, debe realizarse una estimación previa de Ingresos anuales y Gastos anual, esto es, dividiendo el valor de cada uno para el número de meses al que corresponde, para obtener un promedio mensual que al multiplicarlo por 12 resulte en un total global (anual).

Activo total Promedio Se refiere al promedio de los valores del Activo registrados al finalizar el ejercicio anterior y los registrados siguientes, hasta el mes de cálculo.

Patrimonio de activo:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o Pérdida (Cuenta 3402)}}{\text{Activo Promedio}}$$

El análisis financiero:

Es un proceso mediante el cual se aplican diversos métodos a los estados financieros e información complementaria para hacer una medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una base apropiada para emitir una opinión correcta acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración; así como para el descubrimiento de hechos económicos referentes a la misma y la detección de deficiencias que deban ser corregidas mediante recomendaciones. (Fernández Torres, 2009)

Es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa. (Camargo, 2012)

La información contable que se genera en una empresa suele ser extensa; sin embargo, no toda requiere darse a conocer a los interesados ya que la mayor parte se elabora como herramienta administrativa. Es responsabilidad de la administración de cualquier negocio reflejar en los estados financieros la información esencial que satisfaga los requerimientos del usuario. En el análisis se trata de aislar lo relevante o significativo. Al realizar la interpretación, se tratará de detectar los puntos fuertes y débiles de la compañía cuyos estados se están analizando e interpretando. Así se podrán tomar decisiones bien fundamentadas. (Fernández Torres, 2009)

Conclusión: Muchos de los problemas de la empresa se pueden anticipar interpretando la información contable, pues esta refleja la situación financiera, de la empresa en la medida en que se van sucediendo los hechos económicos.

Análisis horizontal: En la aplicación del análisis horizontal se puede detectar un aumento considerable en el saldo de las cuentas por cobrar, el cual puede tener fundamentos positivos como el establecimiento de políticas de créditos con el objetivo de aumentar las ventas, o fundamentos negativos como una ineficaz administración del departamento de crédito y cobranza de la entidad financiera.

Además, se puede revelar si las utilidades operativas entre ejercicios fiscales han ido disminuyendo, debido a una inadecuada administración en distintas áreas de la institución, como el área de Marketing, dándose el caso de que se incrementó el gasto de ventas, pero no hubo un incremento mayor o igual que el de ventas; o, se puede deber a factores externos y macroeconómicos, en este caso como la pandemia COVID-19.

Conclusión: permite establecer tendencias para los distintos rubros del balance y del estado de resultados, estableciendo comparaciones contra un año determinado. es particularmente útil en el estudio de las tendencias relacionadas con el desarrollo de la actividad económica.

IV. METODOLOGÍA

El Ecuador cuenta con un sistema financiero que se encuentra en crecimiento y desarrollo, la misma que para continuar con este avance debe contar con una mayor calidad en la demanda de créditos y recuperación la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro que se encuentra en el segmento 2 del cantón Quito. Si se considera que las otras cooperativas de ahorro y crédito ofertan los mismos servicios debemos tener en consideración que la fidelidad del usuario es un elemento diferenciador que garantizará el fortalecimiento de dichas instituciones en el mercado.

El modelo a desarrollar en la presente investigación se basará en un análisis y comprensión de la información existente sobre temas de política crediticia, regulación de créditos, demanda y ofertas de créditos y sus factores esenciales, los beneficios y utilidades de los créditos para los prestatarios, además se realiza con un enfoque cuantitativo, el cual busca encontrar la correlación entre las dos variables estudiadas, por un lado, la demanda créditos y la rentabilidad financiera, ya que esta tiene como propósito examinar los resultados de las variables e indicadores financieros de la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro. Este análisis atribuye un instrumento que permite conocer la morosidad en base a los créditos otorgados a los usuarios y la rentabilidad en el período de estudio 2016 al 2020; llevándose a cabo en tres etapas:

1. Aplicación de la encuesta al área de crédito de la institución financiera. Las mismas que antes de aplicarlas, pasaron por un proceso de validación de expertos sobre el tema del sector al cual se dirigen el estudio, para luego tener una encuesta enfocada a la cooperativa.
2. Análisis horizontal de la situación económica y financiera de la cooperativa, a través de sus estados financieros direccionando netamente al indicador de morosidad, rentabilidad y liquidez.

3. Propuesta de mejora para disminuir la tasa de morosidad.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

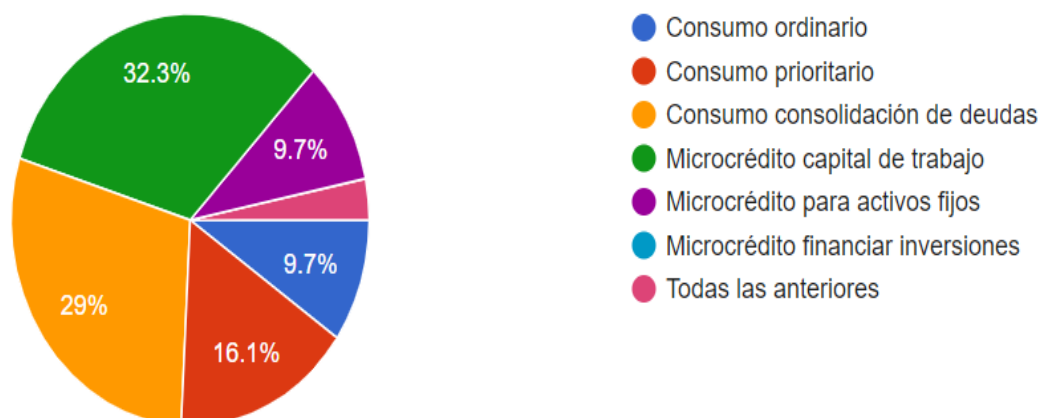
5.1 Aplicación y análisis de la encuesta

Determinación de la muestra: La muestra determinada para la aplicación de la presente encuesta, es del 100% de la población de funcionarios que laboran en el Área de Crédito; es decir 21 funcionarios de esta entidad financiera.

Encuesta dirigida al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro: La siguiente encuesta tiene por objeto recopilar información de los funcionarios que laboran en el Área de Crédito de la institución financiera, para la realización del proyecto de titulación "Análisis de la demanda de créditos e incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, por el período 2016 - 2020". Cabe recalcar que la información recopilada se utilizará únicamente para fines investigativos.

1. ¿Cuál de los siguientes créditos que ofrece la institución financiera, tiene mayor demanda?

Figura 5: Tipos de crédito



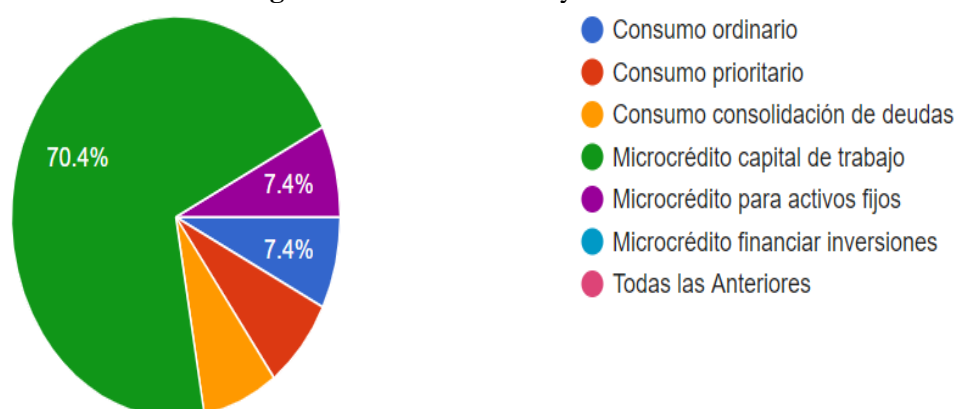
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

En base a la encuesta realizada a 21 asesores de crédito de la institución financiera, indicaron que el crédito que mayor demanda tiene es el “Microcrédito capital de trabajo” con el 32.3%. Crédito dirigido a financiar los recursos demandados por la unidad económica para la puesta en marcha de un negocio. Este crédito debe cumplir ventas anuales inferior o igual a 100 000 USD, destinado a financiar actividades de producción o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados.

2. ¿Qué tipo de crédito tiene mayor morosidad?

Figura 6: Créditos con mayor morosidad



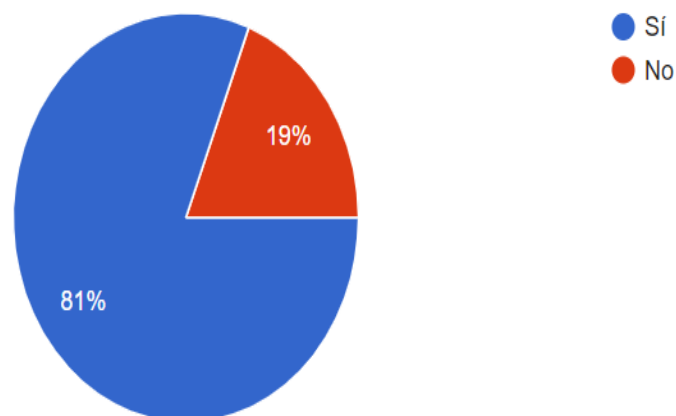
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Se evidencia que el “Microcrédito de capital de trabajo” tiene el mayor nivel de morosidad. El principal factor es por la tasa nominal del 22.5 % los negocios debido al advenimiento de la crisis económica y financiera global por la emergencia sanitaria han sido afectados su situación financiera.

3. ¿Es un limitante las tasas de interés para el otorgamiento de un crédito?

Figura 7: Tasas de interés



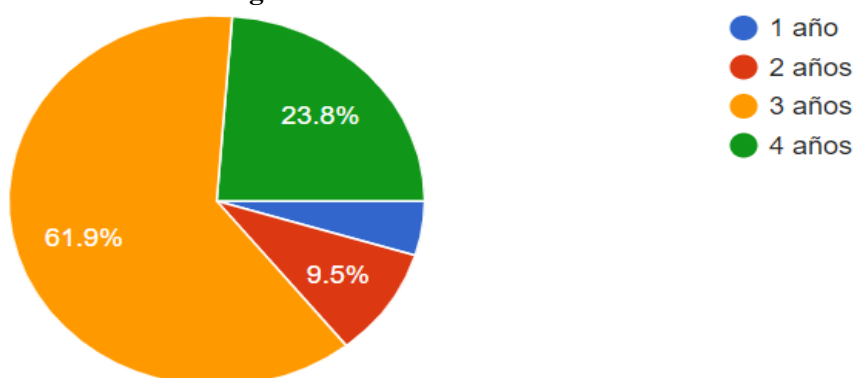
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El 81 % de los encuestados de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro indican que las tasas de interés definidas por la institución, sí constituyen un inconveniente al momento de que el usuario decida optar por el crédito. Debido a que las tasas de interés establecidas por la institución financiera son las siguientes: Consumo 15,77% prioritario 15.77% microcrédito 21.02%.

4. ¿Cuál es el plazo que requieren más los clientes para obtener un crédito de consumo?

Figura 8: Plazo crédito de consumo



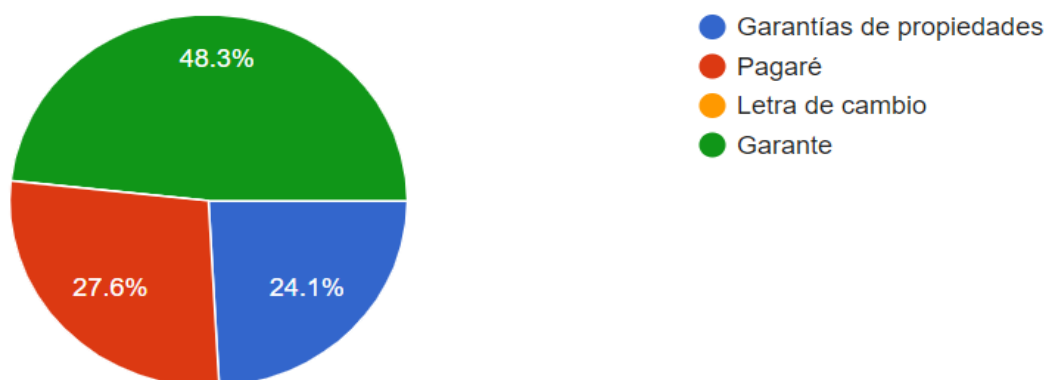
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El plazo más demandado por parte de los clientes es de 3 años, y el que tiene menor jerarquía corresponde al de 1 año corresponde al 4.8%.

5. ¿Qué requisitos respaldan el crédito otorgado?

Figura 9: Requisitos respaldan un crédito



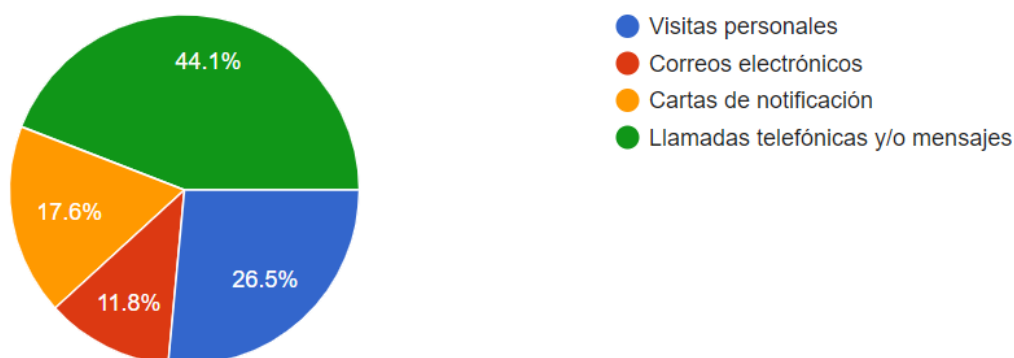
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El requisito principal para el otorgamiento de cualquier tipo de crédito en la entidad financiera corresponde a contar con un garante.

6. ¿Qué mecanismo/s de cobranza utiliza usted?

Figura 10: Mecanismos de cobranza



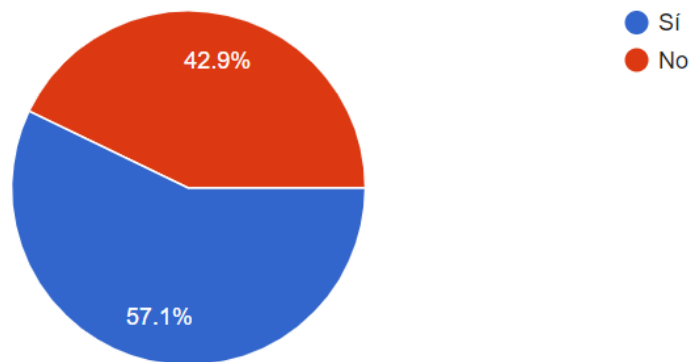
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El mecanismo de cobranza más utilizado por los asesores de crédito son las llamadas telefónicas y/o mensajes, seguido de las visitas personales. Cabe recalcar que a pesar de la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país, los asesores de crédito han continuado realizando las visitas personales como medio de cobranza, debido a que la mayor parte de cartera vencida corresponde a población adulta mayor, la cual no tiene un alto nivel de uso de medios electrónicos.

7. ¿Ha recibido capacitación sobre el proceso de comunicación que debe mantener con los clientes deudores para recuperar la cartera vencida?

Figura 11: Capacitación recuperación de cartera



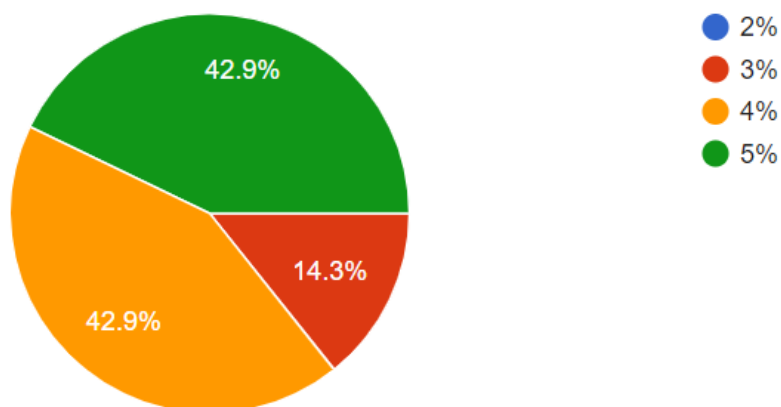
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El 57.1% de los asesores de crédito encuestados recibieron una capacitación para recuperar la cartera vencida; evidenciándose una falta de protocolo y lineamientos establecidos por parte de la entidad financiera para un mejor proceso de cobranza.

8. ¿Actualmente, cuál es el índice de morosidad que mantiene la institución financiera?

Figura 12: Índice de morosidad



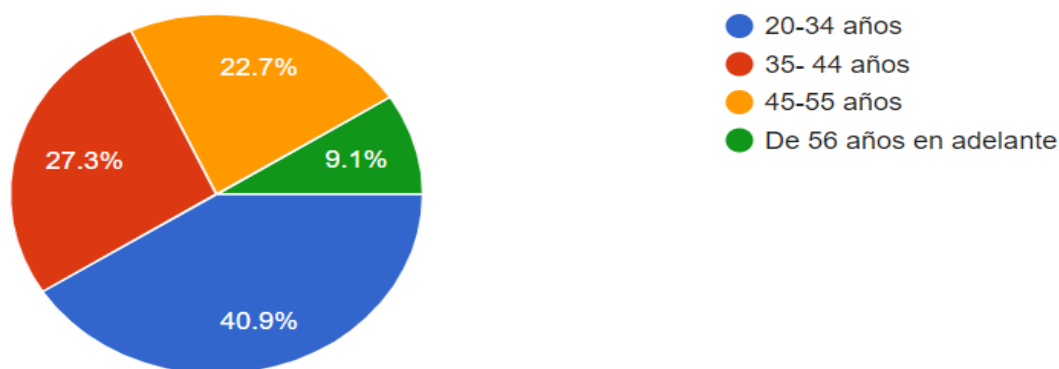
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El índice de morosidad en la institución financiera está entre el 4 y 5 %, siendo este un indicador de primer orden el cual refleja el alto nivel de incumplimiento de pago de las obligaciones contraídas con la institución financiera.

9. ¿Qué segmento de cartera según la edad del cliente tiene la tasa más alta de morosidad?

Figura 13: Segmento de cartera



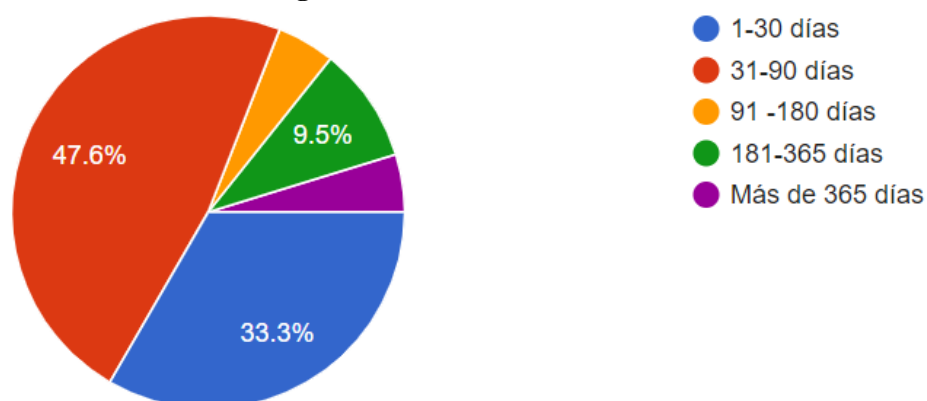
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El rango de edad de 20 a 34 años es el segmento de cartera que tiene la tasa más alta de morosidad. Esto se debe a la inestabilidad laboral y económica que sufre esta población en la actualidad.

10. ¿Cuál es el promedio de morosidad para el pago de créditos?

Figura 14: Promedio de morosidad



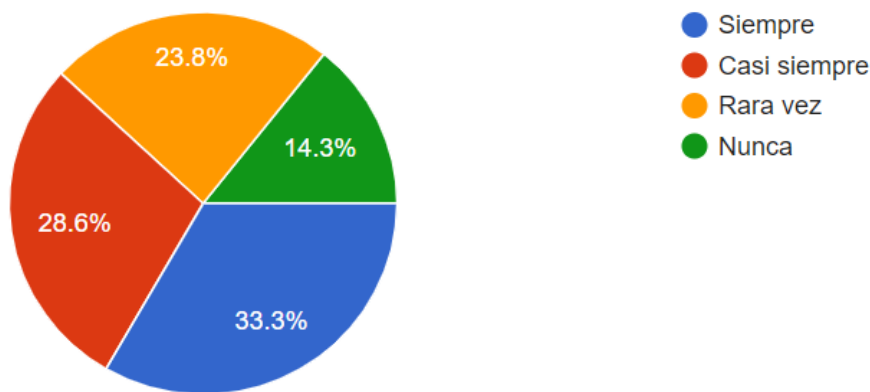
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

De 31 a 90 días, es el tiempo promedio en el que los clientes se retrasan para el pago de los créditos otorgados, de 1 a 30 días es el segundo factor más relevante en la encuesta esto se debe a la falta de planeación para invertir correctamente sus ingresos una mala administración de la propia economía.

11. ¿Los intereses por mora constituyen un limitante para el pago de los créditos vencidos?

Figura 15: Intereses por mora créditos vencidos



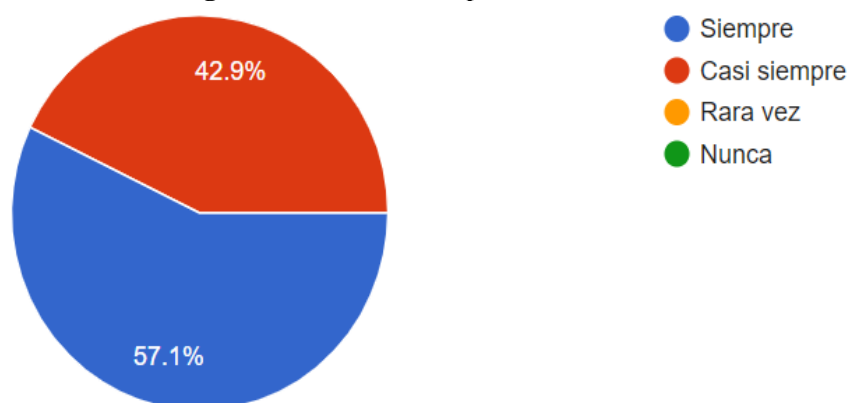
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Se evidencia que los créditos por mora son intereses devengados por una deuda no satisfecha, con el 33.3 % es el índice más alto, el cual no permite que cliente cubra su obligación establecida y se retrase en las cuotas.

12. ¿Existe una atención personalizada para los problemas que presenta cada cliente al momento de recuperar la cartera vencida?

Figura 16: Proceso recuperación de cartera



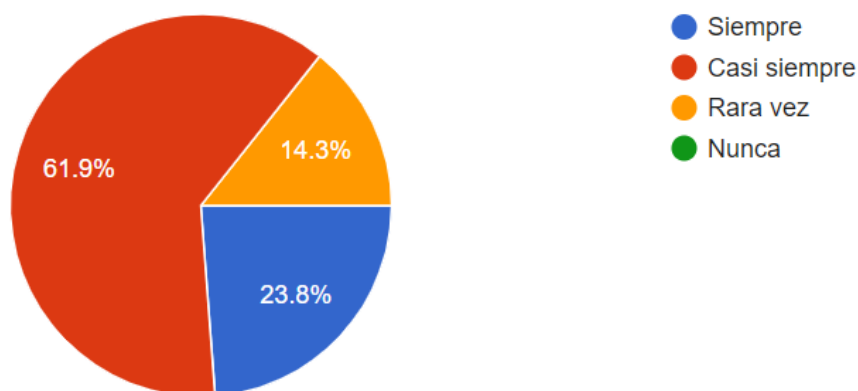
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El índice de proceso de recuperación de cartera en la institución financiera está con el 57.1% y 42.9 %, se considera que cumplen con un alto nivel en el cumplimiento de atención personalizada por parte de los oficiales de crédito. Dando prioridad a nuestros clientes para poder cumplir con las obligaciones adquiridas.

13. ¿Existen acuerdos de pago extraordinarios en la recuperación de cartera vencida?

Figura 17: Acuerdo de pagos recuperación de cartera



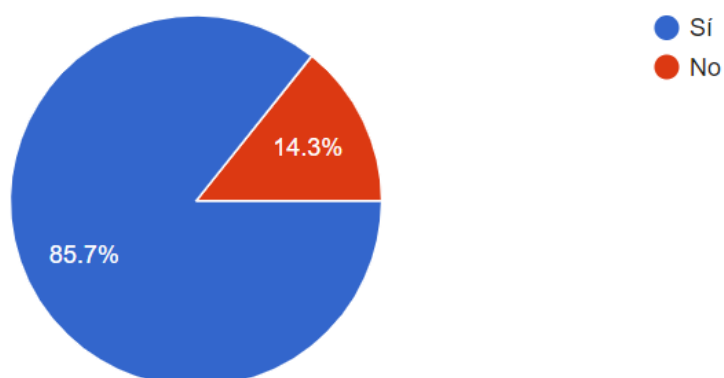
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El índice de acuerdos de pagos en la recuperación de cartera es de 61.9 %, siendo este un indicador que tiene un alto nivel de incumplimiento de pago de las obligaciones contraídas con la institución financiera.

14. ¿Existen programas y equipos informáticos modernos para la recuperación de la cartera vencida?

Figura 18: Programas informáticos recuperación de cartera



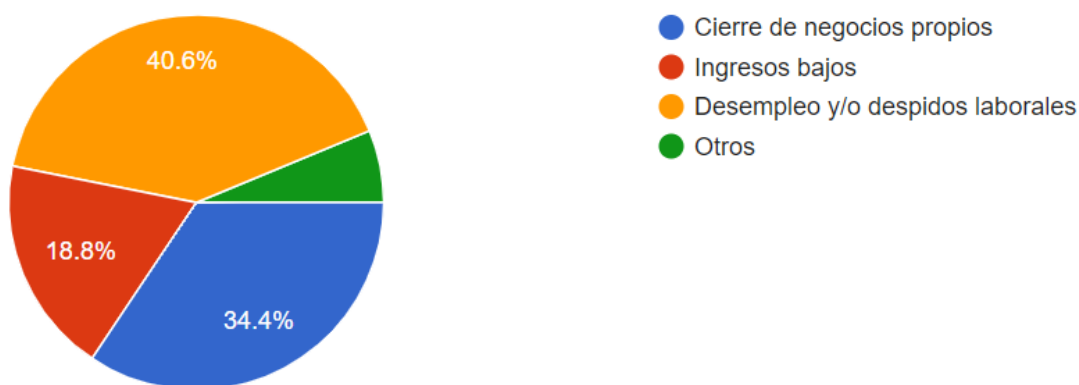
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El índice de 85.7 % cuenta con los recursos informáticos necesarios para el desarrollo de sus actividades, las herramientas informáticas mantienen actualizada la documentación para un mejor desempeño hacia la atención con el socio.

15. ¿Qué factores considera usted que afecta el incumplimiento de pago por parte de los clientes?

Figura 19: Factores socioeconómicos incumplimiento de pago



Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El desempleo y/o despidos laborales es el mayor factor social que afecta al incumplimiento de las obligaciones contraídas con la institución financiera, seguido del cierre de negocios propios.

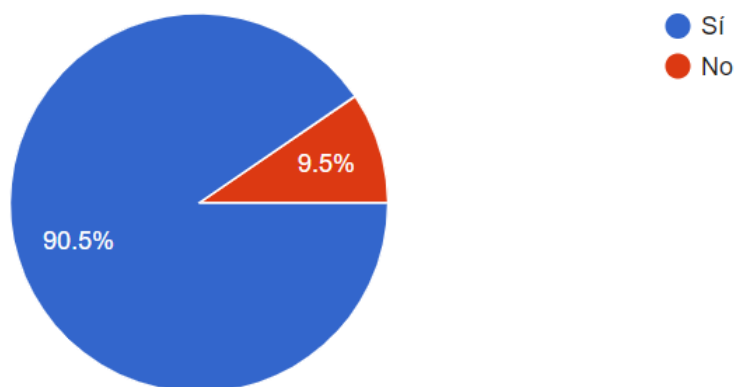
El Ecuador cuenta con cerca de 8.5 millones de habitantes económicamente activos de los cuales no todos cuentan con empleos, se detectó el desempleo en Ecuador ha tenido diversas variaciones en relación a los últimos cinco años en el 2015 el desempleo se encontró en un 4,8%, mientras que en el 2016 en un 5,2% debido al terremoto del 16 de abril, así mismo en el 2017 con un 4,6%, en el 2018 bajo a 3,7%, y en el 2019 tuvo un aumento de 3,8% no significativo.

A medio año del 2020 y con la crisis de la pandemia del COVID-2019 que inició en marzo del presente año en el Ecuador donde está por encima del 13,3% según el Ministerio de Trabajo de los 307 297 trabajos formales, 227 037 de ellos han terminado durante la pandemia, así mismo dentro de los cuales 70 165 tienen la edad de 18 a 25 años y el restante de 156.872 oscilan entre ser mayores de 40 años. Por otro lado, la Organización Internacional de trabajo predice que alrededor de 850.000 personas estarán desempleadas al terminar el año 2020.

El desempleo sin duda es un problema muy difícil de erradicar, en cuánto a sus consecuencias conduce a una disminución de ingresos y una manera drástica en el cambio de estilo de vida tanto así que se vive en una situación incierta por lo que no se sabe cuánto tiempo se durara sin empleo y las familias tiene a ser cautelosos en reducir sus gastos, así mismo los efectos son muy graves tanto en el ámbito social como económico afectando en el PIB y en el aspecto social afecta en la alimentación, salud, educación y en otros bienes y servicios que se consideran importantes. (Sumba Bustamante, Saltos Ruiz, Rodríguez Suárez, & Tumbaco Santiana, 2020, pág. 791 y 792)

16. ¿La entidad financiera posee provisión para cuentas incobrables?

Figura 20: Provisión cuentas incobrables



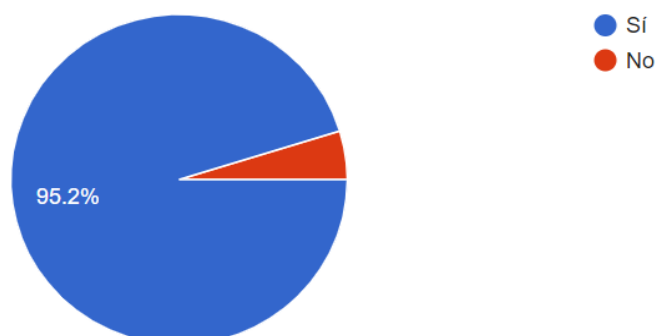
Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El índice de provisión para las cuentas incobrables está en el 90.5%, siendo este un indicador de primer orden el cual refleja una provisión acertada que reduzca de manera preventiva los ingresos de un negocio para el año en anticipación de futuras cuentas incobrables. El monto de esta provisión se determina con base en el porcentaje histórico de las pasadas cuentas por cobrar que no se cobraron.

17. ¿Cree usted que el actual proceso de cobranza que mantiene la institución financiera, permite la recuperación de la cartera vencida?

Figura 21: Recuperación cartera vencida



Fuente: Encuesta dirigida al área de crédito de la COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Se evidencia que los procedimientos permiten la recuperación de cartera es de 95.2 % es el índice más alto, el cual no permite corroborar que existe estrategias de cobranza ya implantadas que ayudan a mitigar el riesgo de cartera vencida.

5.2 Análisis del Estado de Resultados e indicadores financieros

5.2.1 Análisis horizontal del Estado de Resultados

Figura 22: Estado de Resultados

RESULTADO DEL EJERCICIO	2016	2017	2018	2019	2020
CORPORACION CENTRO LTDA					
Ingresos	3.382.390,76	4.002.766,50	4.537.980,70	5.226.135,13	5.100.725,60
Intereses y descuentos ganados	3.098.741,00	3.353.806,39	3.965.842,54	4.580.791,84	4.679.733,93
Intereses causados	1.266.978,15	1.383.932,51	1.609.263,29	1.904.776,78	2.229.269,29
MARGEN NETO DE INTERESES	1.831.762,85	1.969.873,88	2.356.579,25	2.676.015,06	2.450.464,64
Comisiones ganadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos por servicios	87.301,26	155.278,79	205.396,56	195.589,76	113.831,25
Comisiones causadas	20.817,98	22.039,35	13.696,05	32.387,92	45.295,39
Utilidades financieras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pérdidas financieras	0,00	5.373,69	17.039,36	17.417,52	6.895,52
MARGEN BRUTO FINANCIERO	1.898.246,13	2.097.739,63	2.531.240,40	2.821.799,38	2.512.104,98
Provisiones	266.767,01	205.719,43	161.243,30	455.244,10	339.177,04
MARGEN NETO FINANCIERO	1.631.479,12	1.892.020,20	2.369.997,10	2.366.555,28	2.172.927,94
Gastos de operación	2.507.674,96	2.567.679,39	2.696.912,24	2.736.836,29	2.463.337,53
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-876.195,84	-675.659,19	-326.915,14	-370.281,01	-290.409,59
Otros ingresos operacionales	519,63	909,02	1.041,34	1.266,16	1.359,02
Otras pérdidas operacionales	29.664,84	0,00	0,00	0,00	0,00
MARGEN OPERACIONAL	-846.011,37	-674.750,17	-325.873,80	-369.014,85	-289.050,57
Otros ingresos	195.828,87	492.772,30	365.700,26	448.487,37	305.801,40
Otros gastos y pérdidas	140,82	112,06	1.204,18	2.296,05	5.875,12
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	-650.323,32	-182.089,93	38.622,28	77.176,47	10.875,71
Impuestos y participación a empleados	30.187,10	31.257,18	37.520,68	49.488,12	7.709,27
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	-680.510,42	-213.347,11	1.101,60	27.688,35	3.166,44

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Responsable: Byron Rosero.

El estado de resultados es el reporte financiero que refleja en valores monetarios los gastos e ingresos, y consecuentemente muestra la ganancia o pérdida que una empresa mantuvo en un período de tiempo. Este reporte financiero es de suma importancia para la toma de decisiones sobre el giro de negocio de la empresa y las actividades que la conforman; así como, indica si la gestión administrativa y financiera ha sido eficiente en la utilización de sus recursos disponibles.

Figura 23: Variaciones del Estado de Resultados

RESULTADO DEL EJERCICIO	% Variación 2016- 2017	% Variación 2017- 2018	% Variación 2018- 2019	% Variación 2019- 2020
	CORPORACION CENTRO LTDA			
Ingresos	0,18	0,13	0,15	-0,02
Intereses y descuentos ganados	0,08	0,18	0,16	0,02
Intereses causados	0,09	0,16	0,18	0,17
MARGEN NETO DE INTERESES	0,08	0,20	0,14	-0,08
Comisiones ganadas	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos por servicios	0,78	0,32	-0,05	-0,42
Comisiones causadas	0,06	-0,38	1,36	0,40
Utilidades financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
Pérdidas financieras	0,00	2,17	0,02	-0,60
MARGEN BRUTO FINANCIERO	0,11	0,21	0,11	-0,11
Provisiones	-0,23	-0,22	1,82	-0,25
MARGEN NETO FINANCIERO	0,16	0,25	0,00	-0,08
Gastos de operación	0,02	0,05	0,01	-0,10
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	1,77	1,48	-0,13	1,78
Otros ingresos operacionales	0,75	0,15	0,22	0,07
Otras pérdidas operacionales	-1,00	0,00	0,00	0,00
MARGEN OPERACIONAL	1,80	1,48	2,13	1,78
Otros ingresos	1,52	-0,26	0,23	-0,32
Otros gastos y pérdidas	-0,20	9,75	0,91	1,56
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	1,28	0,79	1,00	-0,86
Impuestos y participación a empleados	0,04	0,20	0,32	-0,84
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	1,31	0,99	24,13	-0,89

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Responsable: Byron Rosero.

Interpretación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, en el año 2017 presentó un crecimiento en el Resultado del Ejercicio por 1,31% a comparación del año 2016; considerando que en el mes de abril de 2016 se produjo el terremoto en el Ecuador, lo cual afectó directamente en la economía del país.

En el año 2018 se presentó un leve crecimiento del 0,99% en comparación del año 2017; período en el cual la economía del país iba recuperándose de la crisis mencionada anteriormente.

En el año 2019 existió un considerable crecimiento del 24,13% en comparación del año 2018, debido al aumento en la transaccionalidad de los servicios por comisiones que brinda la institución financiera.

En el año 2020 se produjo un importante decrecimiento del 0,89% en comparación del año 2019, ocasionado por la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo entero.

5.2.2 Análisis de los indicadores financieros

Figura 24: Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIERAS	2016	2017	2018	2019	2020
CORPORACION CENTRO LTDA					
SUFICIENCIA PATRIMONIAL					
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	45,71%	80,61%	99,10%	124,04%	99,99%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS					
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	17,39%	14,71%	12,53%	10,64%	13,02%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	82,61%	85,29%	87,47%	89,36%	86,98%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	91,49%	98,16%	100,51%	104,00%	100,71%
INDICES DE MOROSIDAD					
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	14,46%	3,98%	2,87%	1,87%	2,11%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	9,99%	4,98%	3,83%	4,74%	5,13%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	0,98%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	10,76%	4,77%	3,61%	4,14%	4,36%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA					
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	20,02%	74,55%	61,32%	100,78%	94,03%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	18,09%	30,19%	69,82%	101,60%	100,96%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	9,23%	43,80%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	18,55%	36,31%	69,48%	101,25%	99,85%
EFICIENCIA MICROECONOMICA					
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	0,00%	13,98%	11,91%	10,25%	10,10%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	153,71%	135,71%	113,79%	115,65%	113,36%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	0,00%	7,51%	6,15%	5,15%	5,20%
RENTABILIDAD					
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	0,00%	-9,33%	0,04%	0,88%	0,47%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,00%	-1,08%	0,00%	0,10%	0,05%
INTERMEDIACION FINANCIERA					
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	169,58%	158,83%	136,02%	123,68%	105,58%
EFICIENCIA FINANCIERA					
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	0,00%	-38,53%	-13,37%	-12,50%	-15,30%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,00%	-3,68%	-1,44%	-1,39%	-1,67%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA					
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	0,00%	15,40%	14,67%	15,02%	14,83%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	0,00%	23,27%	22,08%	21,74%	21,66%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	0,00%	15,24%	0,00%	0,00%	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%	0,00%	20,23%	19,43%	19,85%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%	0,00%	18,86%	23,53%	17,21%
CARTERA POR VENCER TOTAL	0,00%	23,37%	21,55%	20,90%	20,80%
LIQUIDEZ					
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	23,21%	15,67%	15,19%	21,26%	20,59%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO					
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	104,07%	24,67%	8,83%	0,00%	0,05%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	127,77%	38,73%	28,93%	31,10%	30,39%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS	6,19%	8,01%	9,11%	9,78%	10,45%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	117,39%	114,71%	112,53%	110,64%	113,02%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	6,19%	8,01%	9,11%	9,78%	10,45%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Responsable: Byron Rosero.

Interpretación:

Morosidad de la cartera total: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, presentó en el año 2016 un índice de morosidad del 10,76%, siendo el más alto a comparación de los años 2017 al 2020, los cuales mantienen un índice de morosidad promedio de 4,22%; sin embargo, supera el índice establecido para las cooperativas del Segmento 2, el cual corresponde a un índice de morosidad promedio del 3%.

Rentabilidad: En el período 2016 al 2020 se presentó un índice de rentabilidad promedio del -0,19%, es decir que la institución financiera no cuenta con la capacidad de producir un superávit por el uso de sus activos, gastos operacionales y financiación.

Liquidez: En el período 2016 al 2020 existió un índice de liquidez promedio del 19,19%, es decir que la institución financiera posee la capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo a través de la liquidez que representan los activos corrientes.

Evolución de las principales cuentas: De noviembre a diciembre de 2020, los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, creció un 2,2%, y sus pasivos crecieron un 2,7%. De esta forma, la institución financiera al 31 de diciembre de 2020, presentó en su total de activos y pasivos con 15 085 000 USD y 12 985 000 USD, respectivamente; es decir, un crecimiento anual de 13,6% y 14,6%, en su orden.

Figura 25: Principales Cuentas Variación

Principales Cuentas ¹					
	dic-19	nov-20	dic-20	Variación Mensual	Variación Anual
Total Activos	13.275	14.755	15.085	2,2%	13,6%
Contingentes	204	255	257	0,8%	25,8%
Total Pasivos	11.329	12.643	12.985	2,7%	14,6%
Patrimonio ²	1.946	2.018	2.100	4,1%	7,9%
Ingresos	1.698	1.638	1.799	-	6,0%
Gastos ³	1.552	1.544	1.727	-	11,3%
Utilidad Neta ⁴	146	94	72	-	-50,4%

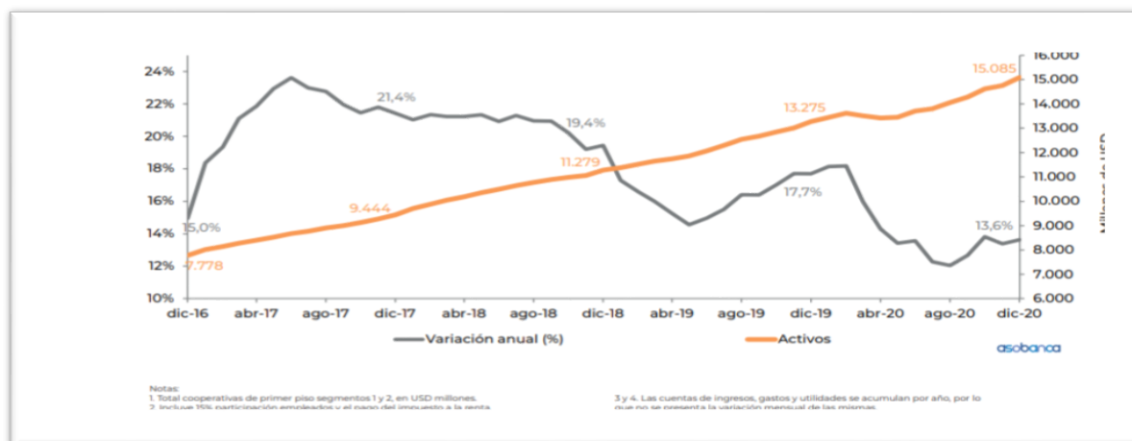
Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

El patrimonio presentó un saldo de 2 100 000 USD con una variación anual de 7,9%. Los ingresos y gastos presentaron una variación anual de 6,0%, y 11,3%, respectivamente. Y, la utilidad neta presentó un saldo de 72 000 000 USD.

Activos: Al 31 de diciembre de 2020, sus activos alcanzaron 15 085 000 USD, presentando un crecimiento anual del 13,6%.

Figura 26: Activos

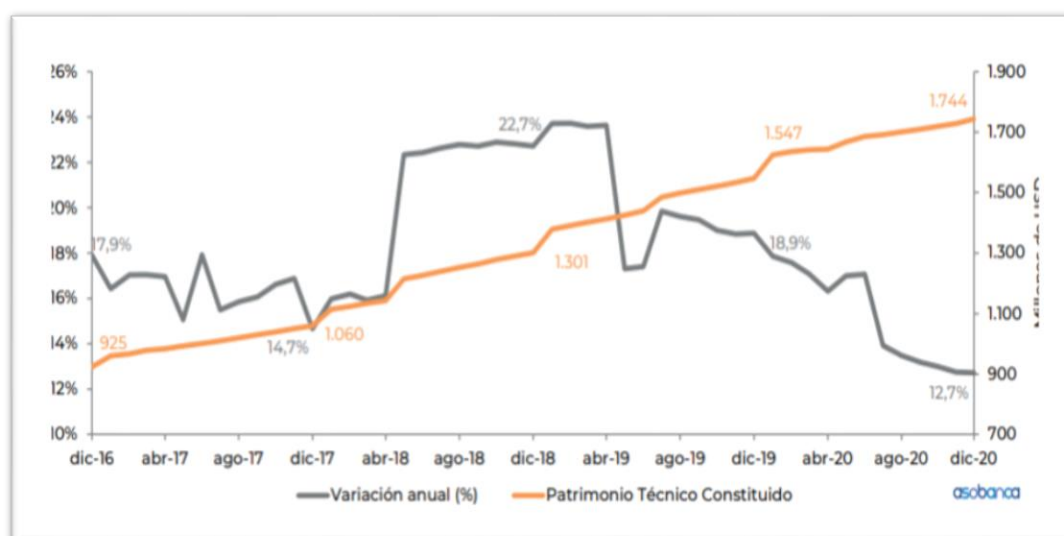


Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Patrimonio Técnico: Al 31 de diciembre de 2020, el Patrimonio Técnico presentó un saldo de 1 744 000 USD, reflejando un crecimiento anual de 12,7%.

Figura 27: Patrimonio técnico

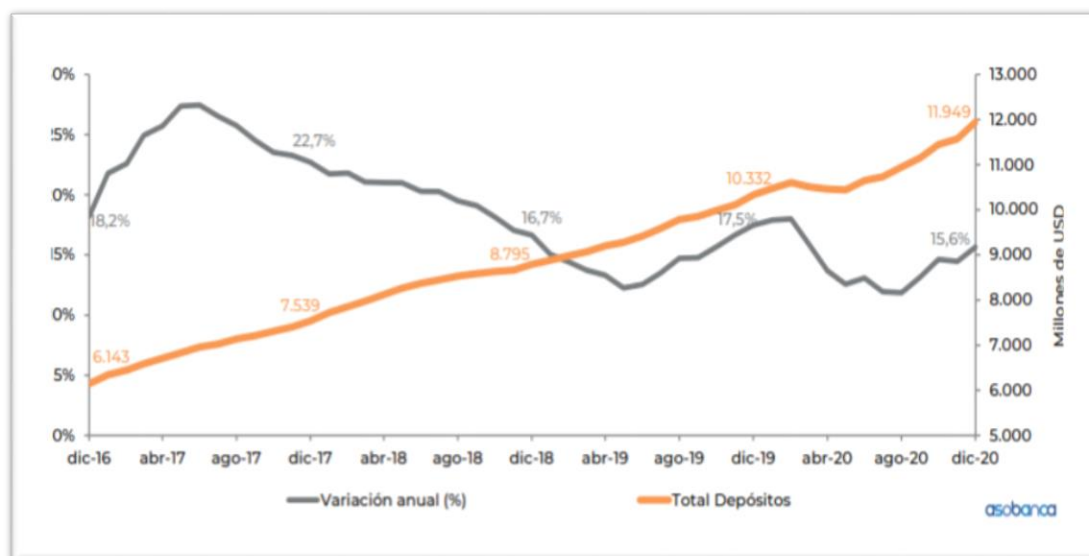


Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Depósitos: Al 31 de diciembre de 2020, los depósitos presentaron un saldo de 11 949 000 USD, es decir un crecimiento anual de 15,6%.

Figura 28: Depósitos

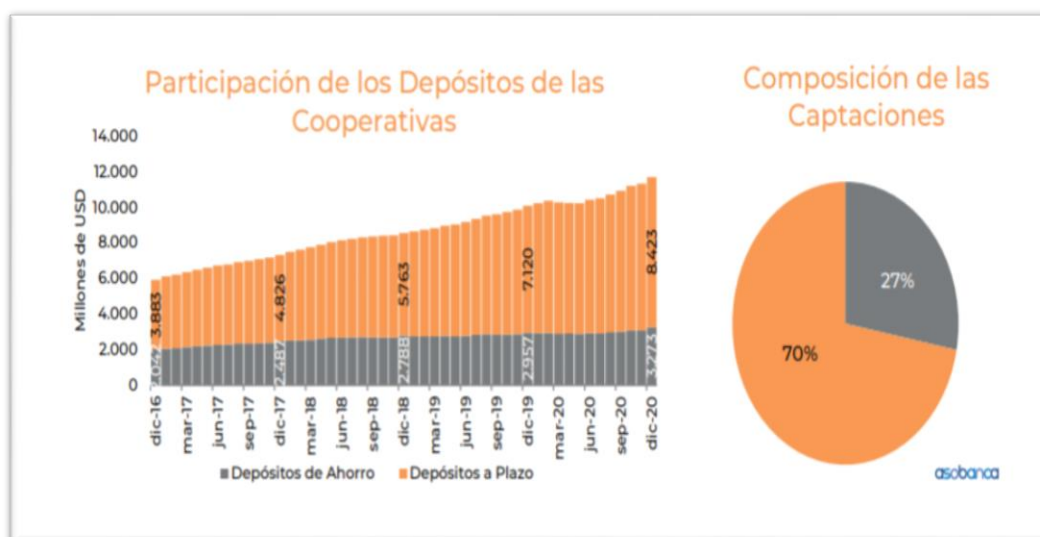


Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Participación Depósitos: Al 31 de diciembre de 2020, los depósitos a plazo presentaron un saldo de 8 423 000 USD, es decir el 70% del total de depósitos. Y, los depósitos de ahorro presentaron un saldo de 3 273 000 USD, siendo el 27% del total de los depósitos.

Figura 29: Participación depósitos



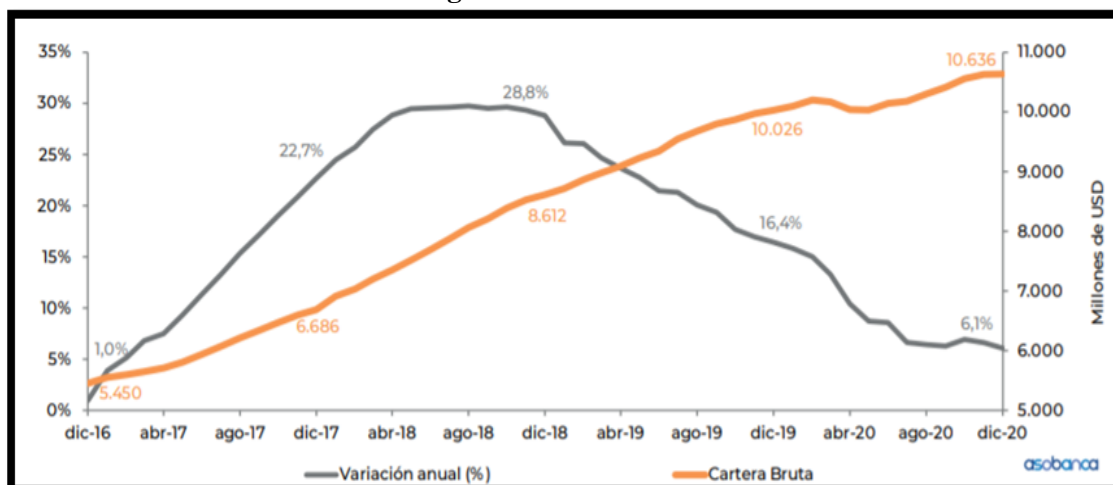
Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Cartera Bruta: Al cierre de diciembre de 2020, la cartera bruta registró un saldo de USD 10.636 millones, equivalente a un crecimiento mensual de 0,1%. De manera anual, la

cartera bruta aumentó en USD 609 millones y en comparación a diciembre 2019 experimentó un crecimiento anual de 6,1%.

Figura 30: Cartera Bruta

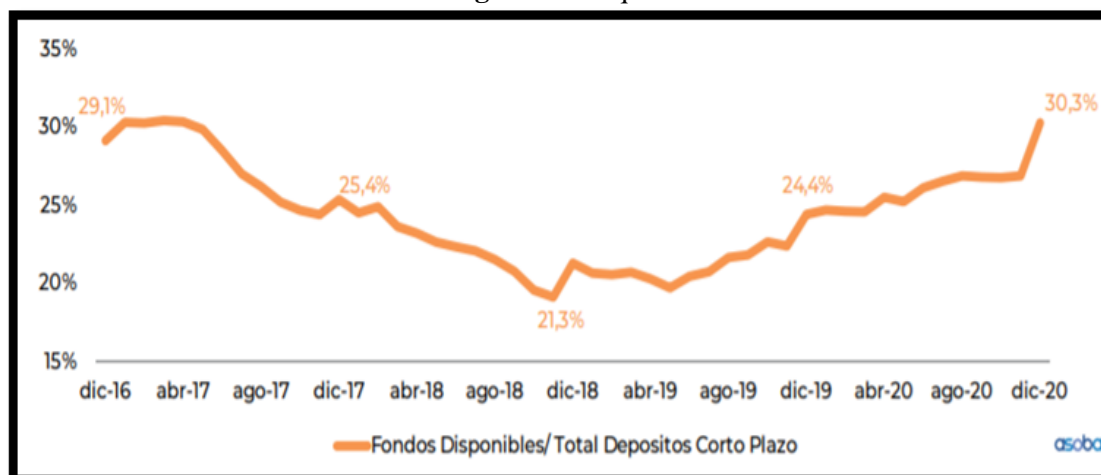


Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Liquidez: El índice de liquidez de cooperativas referente a la relación entre los fondos disponibles y el total de depósitos a corto plazo fue de 30,3% para diciembre de 2020; esta ratio creció en 5,9 puntos porcentuales con relación al mismo mes del año anterior.

Figura 31: Liquidez

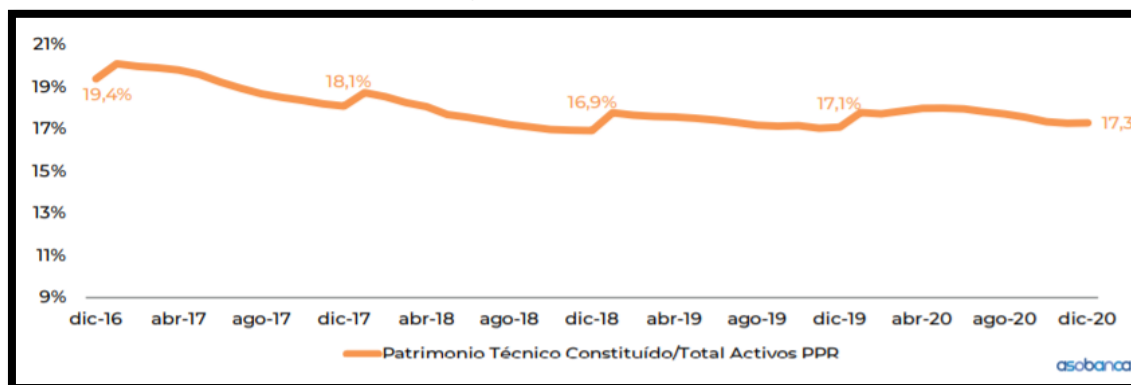


Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

Solvencia: Al 31 de diciembre de 2021, la relación entre el patrimonio técnico y el total de activos ponderados por riesgo, es del 17,3%.

Figura 32: Solvencia



Fuente: Plan de incremento de cartera y reducción de gastos COOP CENTRO.

Responsable: Byron Rosero.

5.3 Propuesta que permita mejorar el otorgamiento de créditos

De la información recabada en la aplicación de la encuesta dirigida a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, se establecieron estrategias y tácticas en la gestión operativa de la institución financiera para mejorar el proceso de cobranza y recuperación de la cartera vencida, optimizando sus recursos humanos, materiales y económicos.

La institución financiera cuenta con distintos tipos de crédito según las necesidades de sus clientes; sin embargo, la actual crisis sanitaria ha desembocado en un aumento sustancial en el retraso de los pagos de los créditos otorgados, ocasionando una alta cartera vencida; además, la entidad ha incrementado su porcentaje de provisión a las cuentas incobrables, y ha destinado mayores recursos humanos, administrativos y financieros para la recuperación de la cartera vencida; incidiendo directamente en su liquidez y rentabilidad.

Tabla 7: Estrategias de mejora

ESTRATEGIA	TÁCTICAS
Depuración de Cartera de crédito	1.1 Seguimiento continuo a la cartera vencida. 1.2 Conciliación de saldos. 1.3 Definir un responsable del área contable.
Beneficios por pagos puntuales	2.1. Determinar incentivos a los clientes que paguen de forma puntual sus deudas.
Formación continua del personal de crédito y cobranza	3.1 Realizar talleres y cursos de capacitación para optimizar la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Elaboración propia.

Responsable: Byron Rosero.

Tácticas:

1.1. Seguimiento continuo a la cartera vencida: Mantener un detalle minucioso y registro ordenado de los créditos vencidos, agilizando las actividades de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

1.2. Conciliación de saldos: Efectuar una conciliación de los saldos de las cuentas pendientes por cobrar entre las áreas de crédito y cobranza, permitiendo contar con información confiable y actualizada.

1.3. Definir un responsable del área contable: Establecer un funcionario responsable para el cuadro contable del módulo de cuentas por cobrar, garantizando la exactitud y veracidad en los registros contables con respecto a los valores pendientes por cobrar.

2.1. Determinar incentivos a los clientes que paguen de forma puntual sus deudas: Conseguir que los recursos económicos entregados mediante el otorgamiento de créditos sean recuperados de forma eficiente, sin generar escenarios conflictivos que pongan en riesgo la imagen e intereses económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro; para lo cual se debe definir incentivos a los clientes que paguen de forma puntual las cuotas de los créditos otorgados.

Actividades:

1. Mantener una reunión de trabajo para conocer el número de clientes por tipo de crédito.
2. Establecer el segmento de clientes a otorgar los incentivos.

3. Determinar los incentivos a entregar.
4. Difundir los incentivos a los clientes.

3.1. Realizar talleres y cursos de capacitación para optimizar la recuperación de cartera vencida: Obtener habilidades y destrezas para una óptima y eficiente recuperación de cartera vencida del personal que conforma el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

Talleres y cursos de capacitación impartidos por profesionales experimentados en el área de recuperación de cartera. Estos talleres deberán realizarse de forma continua, así el personal irá perfeccionando las habilidades y destrezas requeridas.

Actividades:

1. Definir los aspectos que requieren capacitación.
2. Conseguir profesionales experimentados.
3. Definir fecha, hora y lugar de las capacitaciones.
4. Efectuar encuestas a los asistentes para conocer el nivel de aceptación y satisfacción de las capacitaciones impartidas.
5. Analizar el actuar del personal del área de crédito y cobranza frente al cliente, para conocer si las capacitaciones impartidas han generado resultados positivos.

VI. CONCLUSIONES

Se debe considerar que la economía se encuentra deprimida y como tal riesgo de colocación podría repercutir en la morosidad, por este motivo se proyecta un crecimiento bajo de cartera y comprar cartera con recurso total sacrificando un poco la rentabilidad, pero con efectividad en la colocación, además de mantenerse con el mismo gasto operativo que se encuentra reducido en comparación con el año anterior a la crisis sanitaria.

Para el 2021 los gastos operativos se incrementarán en tan solo 6.46% respecto a diciembre 2020, el incremento de cartera será del 12.39%. Los gastos operativos para el 2021 tienen relación con el período 2016, es decir, existe un control de gastos operativos;

se debe analizar la estructura de fondeo, ya que el costo de los intereses causados representa el 42% y los gastos operativos representan el 51% del gasto total, si se analiza este último el promedio del sector representa el 42% del gasto total, es decir, COOPCENTRO supera el 9% del gasto total con relación al sector.

En el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, al reflejar un deficiente manejo de estrategias de recuperación de cartera vencida; se debe proveer de los recursos necesarios para orientar y capacitar al personal que labora en esta área para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la institución financiera.

VII. RECOMENDACIONES

Con este plan se pretende mejorar el índice de rentabilidad institucional en colocación por temas de prudencia financiera; sin embargo, se debe tomar en cuenta la situación macroeconómica, normativa y sobre todo la crisis sanitaria que por efectos del COVID-19 seguirá activa; y, realizar un análisis minucioso de quienes conforman el grupo de clientes de la entidad financiera. Para lo cual se tiene en consideración las siguientes medidas:

1. Modificación de las condiciones de los créditos a través de reestructuraciones, refinanciamientos o bajo una figura de diferimiento de pago de créditos.
2. Reducir los porcentajes de ponderación de requerimientos de patrimonio para determinados tipos de crédito.
3. Incentivar el uso de medios de pagos digitales.
4. No autorizar el reparto de excedentes y utilidades.
5. Reducción de tasas de interés.